



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 invitions 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

ANNEXE 1

Demandes d'informations et de conseils

Répartition par secteur

Association locale de NOUVELLE-CALEDONIE

Code AL 988

Tél 687 28 51 20

Ce tableau a pour objectif de recenser dans les 11 grands secteurs de consommation proposés ci-dessous, l'ensemble des litiges traités par votre Association Locale pendant l'année 2020

	SECTEUR DE CONSOMMATION	NOMBRE TOTAL DE LITIGES DU SECTEUR	% PAR RAPPORT AU NOMBRE TOTAL DE LITIGES
1	LOGEMENT, COPROPRIETE, IMMOBILIER	348	31
2	ASSURANCES	91	8
3	BANQUES ET ORGANISMES DE CREDIT	115	10
4	AUTO, MOTO, CARAVANE, MOBIL-HOME, BATEAUX	90	8
5	ALIMENTATION	7	1
6	SERVICES MARCHANDS Hors Tourisme et Transport	136	12
6	SERVICES MARCHANDS Tourisme et Transport	215	19
7	ENERGIE, EAU, ASSAINISSEMENT, DECHET, ENVIRONNEMENT	24	2
8	ADMINISTRATION	39	4
9	OPERATEURS DE TELECOMMUNICATIONS	13	1
10	SANTE, MEDECINE, MALADIE, HYGIENE	16	1
11	AUTRES SECTEURS DE CONSOMMATION	30	3
	TOTAL	1124	100

ANNEXE 2

Litiges

Répartition par secteur

Association locale de NOUVELLE-CALEDONIE

Code AL 988

Tél 687 28 51 20

Ce tableau a pour objectif de recenser dans les 11 grands secteurs de consommation proposés ci-dessous, l'ensemble des litiges traités par votre Association Locale pendant l'année 2020

	SECTEUR DE CONSOMMATION	NOMBRE TOTAL DE LITIGES DU SECTEUR	% PAR RAPPORT AU NOMBRE TOTAL DE LITIGES
1	LOGEMENT, COPROPRIETE, IMMOBILIER	101	40
2	ASSURANCES	31	12
3	BANQUES ET ORGANISMES DE CREDIT	23	9
4	AUTO, MOTO, CARAVANE, MOBIL-HOME, BATEAUX	31	12
5	ALIMENTATION	0	0
6	SERVICES MARCHANDS Hors Tourisme et Transport	17	7
6	SERVICES MARCHANDS Tourisme et Transport	40	16
7	ENERGIE, EAU, ASSAINISSEMENT, DECHET, ENVIRONNEMENT	5	2
8	ADMINISTRATION	1	0,5
9	OPERATEURS DE TELECOMMUNICATIONS	1	0,5
10	SANTE, MEDECINE, MALADIE, HYGIENE	2	0,5
11	AUTRES SECTEURS DE CONSOMMATION	1	0,5
	TOTAL	253	100

Annexe 3

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

Agence Calédonienne de l'énergie (ACE)
Agence Sanitaire et Sociale de la Nouvelle-Calédonie (ASSNC)
Association de surveillance calédonienne de la qualité de l'air (Scal'air)
Biocalédonia
Comité Consultatif de l'Environnement
Comité consultatif sur les produits phytopharmaceutiques à usage agricole et à usage jardin
Comité consultatif sur les substances et produits phytosanitaires à usage agricole
Comité d'aménagement et d'urbanisme de la Province Sud (CAUPS)
Comité de certification Agriculture responsable
Comité de certification Pêche responsable
Comité de certification Poulet fermier
Comité de déploiement des EGI
Comité de l'observatoire des prix et des marges
Comité de la filière bovine
Comité de suivi du plan local de prévention des déchets de Nouméa
Comité de suivi du Schéma provincial des déchets Province Sud
Comité des droits des assurances
Comité des usagers de la clinique Kuindo-Magnin
Comité des usagers du CHT
Comité environnement Mont-Dore
Comité technique d'évaluation - commissions RCNC
Comité technique des installations électriques en Province Sud
Comité technique des produits pétroliers
Comité technique du solaire (COTSOL)
Commission communale des taxis de Nouméa
Commission consultative de classement hôtelier Province Sud
Commission consultative des pratiques commerciales
Commission consultative des services publics locaux de Dumbéa
Commission consultative des services publics locaux de Nouméa
Commission consultative des services publics locaux du Mont Dore
Commission consultative des services publics locaux du SIGN
Commission consultative des services publics locaux du SMTU
Commission consultative des télécommunications
Commission de l'aide judiciaire
Commission de l'aide juridictionnelle
Commission de surendettement
Commission de transition énergétique (Synergie)
Commission des transports routiers des personnes de la Nouvelle-Calédonie (DITTT)
Commission provinciale d'urbanisme commercial de la Province sud (CPUC)
Commission urbanisme commercial Province Nord
Commissions d'agrément des filières de gestion des déchets Province Nord
Commissions d'agrément des filières de gestion des déchets Province Sud
Commissions d'agrément des filières de gestion des déchets Province des Iles
Commissions IFEL
Conseil économique, social et environnemental (CESE)
Conseil Permanent de la Sécurité Routière (CPSR)
Observatoire de l'environnement en Nouvelle-Calédonie (EIL)
Observatoire de la législation civile et commerciale
Organisme de gestion des signes d'identifications de la qualité et de l'origine des produits agricoles, agroalimentaire et de la mer (SIQO)
Plan Climat Energie de la Province nord (PCEPN)

ANNEXE 4

RECAPITULATIF DES INTERVENTIONS UFC QUE CHOISIR 2020

DATES	INTERVIEWS	SUJETS	JOURNAUX	AUDIOVISUEL	
				RADIO	TV
02/01/20	Jeannette PETEISI	Bouclier Qualité Prix			NC1
09/01/20		Ce qu'ils souhaitent : contrôle technique, alcool, fourrières, communication, il faut poursuivre les efforts	LNC		
23/01/20		ITW RCNC	DNC		
01/02/20		L'UFC QUE CHOISIR interpelle les candidats	LNC		
04/02/20		Lettre aux politiques		NC1	
05/02/20	Jean-François BODIN	Communiqué Presse chargeurs de smartphone		RRB	
05/02/20		ITW direct chargeurs de smartphone		NC1	
06/02/20	Anthony TEJERO	Votre chargeur de smartphone est peut-être dangereux	LNC		
17/02/20	Lilou	ITW Sur la natte : AG et rôle de l'association		NC1	
19/02/20	Jeannette PETEISI	JT : taxe sur le sucre			NC1
21/02/20	David BILBAULT	Ligne directe : UFC et la sécurité routière		NC1	
24/02/20	David BILBAULT	Ligne directe : Les soldes		NC1	
27/02/20		JT : reportage sur UFC		RRB	
28/02/20	Christine LALANDE	L'UFC QUE CHOISIR sur tous les fronts	LNC		
28/02/20	Christine LALANDE	Soldes : les commerçants inquiets pour leurs approvisionnements	LNC		
02/03/20	Charlotte MESTRE	Invitée de la matinale		NC1	
05/03/20		UFC QUE CHOISIR : l'association qui compte	ACTU NC		
11/03/20		Sur la natte : journée des consommateurs et bénévolat		NC1	
21/03/20	Aurélié MACEDO	ITW : Magazine Eclairages : impact économique de la COVID-19			NC1
23/03/20	David BILBAULT	Ligne directe : Etat de la consommation pendant la crise		NC1	
28/03/20	Gédéon RICHARD	ITW Déménagement pendant la COVID 19	LNC		
30/03/20	Gédéon RICHARD	Le marché de l'immobilier quasi à l'arrêt	LNC		
01/04/20		Augmentation des prix pendant le confinement		NC1	
10/04/20	David BILBAULT	Ligne directe : Permis/Auto-Ecole		NC1	
17/04/20	David BILBAULT	Ligne directe : Fourrière automobile		NC1	
20/04/20		Banques		DJIIDO	
24/04/20		Pour l'UFC, les prix ont augmenté depuis la fin du contrôle des marges	LNC		
27/04/20	David BILBAULT	Ligne directe : Banques		NC1	
28/04/20		ITW Voyages pendant la COVID 19		DJIIDO	
29/04/20	Pierrick CHATEL	ITW Annulation des vols	LNC		
29/04/20		Des avoirs pour les billets annulés : pour UFC le gouvernement va prendre des mesures illégales	LNC		
30/04/20		ITW texte agences et compagnies aériennes		NC1	
30/04/20	Pierrick CHATEL	Les avoirs pour les billets d'avion en question	LNC		
06/05/20	Anthony TEJERO	Billets d'avion et voyages annulés : quelles solutions s'offrent à vous ?	LNC		
14/05/20	JT	Prix du panier			Caledonia
18/05/20	David BILBAULT	Ligne directe : obsolescence programmée		NC1	
25/05/20		COVID 19 - Voyages aériens		DJIIDO	
27/06/20	Philippe FREDIERES	Les pros du voyage vont-ils survivre aux remboursements ?	LNC		
30/06/20	David BILBAULT	Ligne directe : aide judiciaire		NC1	
07/07/20	David BILBAULT	Ligne directe : sécurité routière avec la direction territoriale de la police nationale NC		NC1	

DATES	INTERVIEWS	SUJETS	JOURNAUX	AUDIOVISUEL	
				RADIO	TV
08/07/20		L'UFC QUE CHOISIR fait le point sur les annulations des vols	LNC		
17/07/20	Beryl ZIEGLER	ITW Sécurité routière	ACTU NC		
20/07/20	David BILBAULT	Ligne directe : l'eau en NC		NC1	
21/07/20	David BILBAULT	Ligne directe : Nouveau référentiel de construction		NC1	
23/07/20	Beryl ZIEGLER	Sécurité routière : l'UFC agite le chiffon rouge	ACTU NC		
24/07/20	Bruno ROUVIERE	Sécurité routière et bénévolat		NC1	
29/07/20	Fabien DUBEDOUT	ITW Eclairages : nouveau référentiel RCNC			NC1
24/08/20	David BILBAULT	Ligne directe : l'eau en NC		NC1	
26/08/20		D'après UFC QC 62% des prix ont augmenté en un an	LNC		
01/09/20	Gilles CAPRAIS	Le prix des produits phares a augmenté de 6% selon UFC NC	LNC		
02/09/20		L'affreux Jojo : moins cher là-haut !	LNC		
05/09/20		L'UFC QUE CHOISIR interpelle Aircalin sur les remboursements	LNC		
14/09/20	David BILBAULT	Ligne directe : augmentation des prix du panier		NC1	
23/09/20	Lucile COURTOT	Les étudiants invités à prendre soin d'eux	LNC		
23/09/20		Le CESE défavorable au changement d'heure	LNC		
24/09/20	Marie BOURDELLES	ITW Ordre du mérite	Magazine UFC		
25/09/20	Gilles CAPRAIS	Il vaut mieux rester à l'heure du soleil	LNC		
07/10/20	Caroline MARTIN	ITW Malbouffe			NC1
07/10/20		L'UFC QUE CHOISIR dit stop à la publicité pour la malbouffe	LNC		
12/10/20	Caroline MARTIN	La chasse à la "malbouffe" est lancée			NC1
16/10/20	Anthony TEJERO	Les nuisances sonores seront bientôt encadrées	LNC		
17/10/20	Philippe FREDIERES	Le Cese favorable au projet de création de zones franches	LNC		
25/10/20		CP Air Calin			NC1
01/11/20	Marie BOURDELLES	Une vocation récompensée	Magazine Que Choisir		
02/11/20		Quel Choix : fraudes bancaires		DJIIDO	
02/11/20		Fraudes bancaires		OCEANE	
12/11/20	Dave WAHEO-HNASSON	AIRCALIN			NC1
13/11/20		Billets d'avion : Que choisir interpelle le gouvernement	LNC		
14/11/20		L'UFC QUE CHOISIR attaque une délibération de la ville	LNC		
18/11/20	Anthony TEJERO	Billets d'avion : comment se faire rembourser	LNC		
30/11/20	David BILBAULT	Ligne directe : Transports aériens, précaution pour les jouets de Noël, action d'UFC, règles du Black Friday		NC1	
30/11/20	Sylvie NADIN	ITW augmentation des prix	OBJECTIF		



Union Fédérale des Consommateurs QUE CHOISIR de Nouvelle-Calédonie

8 rue Lacave-Laplagne - BP 2357 - 98846 NOUMEA CEDEX

Tel/Fax : (687) 28.51.20

Courriel : contact@nouvellecaledonie.ufcquechoisir.fr

Site : www.ufcnouvellecaledonie.nc

Lettre ouverte aux candidates et aux candidats aux élections municipales

Les communes œuvrent au plus près des citoyens. Elles assurent le bon ordre, la sûreté, la sécurité et la salubrité publiques, façonnent le cadre de vie, fournissent des services essentiels.

Notre association a l'occasion, lors de ses actions et des litiges de ses adhérents, de constater que des progrès sont possibles. Nous appelons donc les candidates et candidats à annoncer ce qu'elles et ils mettront en œuvre dans le domaine de la consommation.

Gouvernance

Les représentants des partis politiques et les élus affirment de plus en plus vouloir associer les citoyens aux orientations et décisions de la commune.

- Quels sont très précisément vos engagements pour associer la société civile aux orientations et décisions prises par la commune ? Soumettez-vous à enquête publique les projets d'investissements importants ?
- Pour les commissions consultatives des services publics :
 - quand la loi vous impose d'en avoir une, y ferez-vous participer un nombre significatif de représentants des usagers ? communiquerez-vous les observations de vos services sur les rapports d'activité et les rapports financiers des délégataires ?
 - quand la loi ne vous oblige pas à disposer de ces commissions, les mettez-vous en place ?
- Pour les commissions communales pour l'accessibilité aux personnes handicapées : les ferez-vous fonctionner ?

Information des citoyens et usagers et relation avec les administrés

- Quelles pratiques d'information comptez-vous mettre en place, exposant clairement chaque année les priorités retenues et les orientations et les faisant connaître à l'ensemble des habitants, en tenant compte des moyens de votre commune ?
- Comment prévoyez-vous une meilleure information sur les décisions prises par le conseil municipal ? sur les décisions d'urbanisme (accès aux plans et aux permis de construire, obligation faite au constructeur de donner des informations claires pour que le voisinage soit informé sans avoir à se déplacer en remettant un document en complément de l'affichage) ?
- Selon quels critères accorderez-vous des subventions ? Publierez-vous régulièrement la liste alphabétique des organismes bénéficiaires avec les montants accordés ?
- Quels moyens mettez-vous en œuvre pour que les informations soient disponibles dans divers lieux publics (et non seulement à la Mairie) : journaux ou simples documents imprimés à la disposition des usagers ? pour les communes qui en disposent, sur le site internet avec possibilité d'accès gratuit dans divers lieux publics ?
- Pour les projets soumis à enquête publique, organiserez-vous des réunions entre élus, maître d'ouvrage et habitants ? Mettez-vous à disposition des documents clairs et motivés ?
- Reconnaissez-vous un droit à l'erreur des usagers ?
- Quelles pratiques de simplification administrative mettez-vous en œuvre ?

Cadre de vie

Déplacements

- Comment allez-vous privilégier les moyens de transport collectifs ?
Par exemple :
 - pour les populations isolées, en reliant les habitats dispersés au centre du village, au moins une fois par semaine et en permettant à ces populations d'utiliser ceux existant comme les moyens de transport scolaire
 - pour les habitants des communes urbaines, en donnant au transport collectif une priorité sur les voies de circulation, en organisant des parkings surveillés aux alentours des centres villes, en facilitant les déplacements piétonniers en interdisant et verbalisant le stationnement sur les trottoirs et en les agrandissant par diminution des voies et en corrélant en limitant les possibilités de stationnement sur la voie publique des véhicules utilitaires aux seuls besoins de livraison (obligation de disposer d'un stationnement privé pour les véhicules des entreprises)
- Quelle sera votre contribution financière à l'utilisation des moyens de transport collectifs pour en abaisser le coût pour les usagers ?
- Quelles mesures prendrez-vous pour faciliter les déplacements des piétons : trottoirs ayant des parties planes permettant la circulation des poussettes, chariots de courses et déambulateurs et autres aides à la marche ?
- Envisagez-vous des voies réservées et sécurisées pour les vélos ?
- Avez-vous l'intention de limiter la circulation de trottinettes électriques ?
- Qu'avez-vous prévu pour les déplacements des personnes à mobilité réduite ?

Aménagements publics

- Comment aménagez-vous la ville en faveur des personnes âgées et dépendantes ?
- Installerez-vous de nombreuses fontaines à eau potable en libre accès et gratuites ?
- Prévoyez-vous d'aménager des marchés d'apport des produits agricoles vers les grossistes et commerçants, mais également vers les consommateurs ? Privilégiez-vous l'agriculture locale ?

Santé environnementale

- Quelles mesures comptez-vous prendre pour améliorer la qualité de l'air dans votre commune ? la lutte contre le bruit ? Utiliserez-vous les pouvoirs de police générale du Maire en l'absence de réglementation de la Nouvelle-Calédonie et des provinces (bruit ? ...)
- Supprimerez-vous les pesticides chimiques dans l'entretien des jardins publics ? des équipements publics ? Comment gèrerez-vous l'arrosage ?

Mesures pour faciliter la transition énergétique

- Comment gèrerez-vous l'éclairage public (utilisation de led, diminution de l'intensité suivant les heures,...) ?
- Comment participerez-vous à la réduction de la consommation des particuliers (obligations sur tout immeuble collectif de chauffe-eau solaire, ventilation naturelle,...) ?
- Fixerez-vous des règles pour réduire la durée d'éclairage des vitrines de magasin ?
- Imposerez-vous le covoiturage aux administratifs et aux élus lors des déplacements de travail ?
- Allez-vous limiter les cylindrées des véhicules administratifs ? Vous équiperez-vous de véhicules moins gourmands et moins émetteurs de CO2 et de particules fines ?

Services publics

- Comptez-vous développer l'intercommunalité ?
- Orienteriez-vous les cantines scolaires vers l'utilisation des produits locaux et de préférence sans pesticides chimiques ?
- Pour la distribution de l'eau, avez-vous prévu de faire payer la consommation réelle ? Supprimerez-vous les paiements au forfait ? Inciterez-vous les particuliers à la mise en place de compteurs individuels en diminuant ou supprimant le coût d'installation lors du remplacement d'un compteur collectif par des compteurs individuels ? Favoriserez-vous le règlement par cartes prépayées ?
- Obligerez-vous les distributeurs à mener une politique de prévention des fuites d'eau sur les tuyaux collectifs (changement des tuyaux, système de détection) et en leur imposant des moyens de détection des fuites d'eau chez les particuliers en prévoyant qu'en cas de fuite importante ils ne pourront en demander le règlement à l'occupant de la maison ?
- En matière d'assainissement, que prévoyez-vous de faire ? Recherchez-vous, localement ou à l'échelle de la Nouvelle-Calédonie, des alternatives au traitement par des stations collectives d'épuration, notamment pour l'habitat dispersé ?
- Avez-vous l'intention de vous impliquer dans une politique de traitement des déchets et de développer les mesures déjà prises dans certains domaines ? Quelles mesures incitatives prendrez-vous ? Que proposez-vous en matière de valorisation des déchets verts ? Mettrez-vous en place le tri sélectif dans vos propres services ?
- Avez-vous l'intention de renégocier les concessions et délégations de services publics en matière d'eau et d'assainissement, d'électricité, de déchets, en vous appuyant sur l'intercommunalité dès qu'elle est possible, en vérifiant l'équilibre des contrats et en dénonçant ceux qui apportent des surprofits aux exploitants privés sans contrepartie pour l'environnement et la lutte contre le gaspillage ?
- Allez-vous revoir les redevances communales afin que leur montant corresponde au service rendu et ne constitue pas un impôt déguisé ?

Les éléments ci-dessus ne sont pas limitatifs.

Nous suggérons aux consommatrices et aux consommateurs d'interroger, lors de rencontres ou de meetings, les candidates et les candidats.

Nouméa, le 30 janvier 2020
La présidente, Luce Lorenzin



Union Fédérale des Consommateurs QUE CHOISIR de Nouvelle-Calédonie
8 rue LACAVE-LAPLAGNE - TRIANON
BP 2357 98846 NOUMÉA CEDEX
Tel/Fax : (687) 28.51.20

Courriel : contact@nouvellecaledonie.ufcquechoisir.fr
Site : <http://www.ufcnouvellecaledonie.nc>

Communiqué de presse

Alerte sur les chargeurs de smartphones

À la suite des résultats alarmants de ses tests en laboratoire sur la sécurité des chargeurs de smartphones¹, l'UFC-Que Choisir (Fédération) a tiré la sonnette d'alarme et saisi la DGCCRF en métropole pour procéder au retrait et au rappel de plusieurs modèles.

Nous relayons ci-dessous les constats et conseils et nous interpellons la Direction des Affaires Economiques pour que, le cas échéant, elle procède au retrait et au rappel des modèles concernés et en vente en Nouvelle-Calédonie.

En effet, sur 20 modèles expertisés en décembre 2019, disponibles dans le commerce en métropole et sur les sites de vente en ligne, seuls 4 répondent aux normes applicables en métropole².

Des non-conformités en série

- Défaut de marquage obligatoire et absence d'instructions de sécurité

CHARGEURS PRESENTANT UNE NON-CONFORMITE AU NIVEAU DU MARQUAGE OBLIGATOIRE ET/OU DES INSTRUCTIONS DE SECURITE					
Marque du chargeur / Lieu d'achat	Maxxter / Action	Re-Load / Action	Goobay / Conrad	Selecline / Auchan	Apple
Référence	ACT-U1AC2-02V2	RL-CH-W2P0524-R	73274	87040 / TC3A842A	AR1400

- Absence de conformité aux normes de sécurité électrique – produits présentant de graves erreurs de conception

CHARGEURS COMPORTANT DES COMPOSANTS NON-CONFORMES			
Marque du chargeur / Lieu d'achat	Hoe / Leclerc	Temium / Darty	Electro Dépôt
Référence	P.K.0504 (LY-SA20)	4279441	937554

- Absence de conformité aux normes de sécurité électrique - produits présentant un grand risque pour leurs utilisateurs

CHARGEURS NON CONFORMES ET DANGEREUX								
Marque du chargeur / Lieu d'achat	Zinniaya * / Amazon	Top4pc * / Fnac	Comomingo * / Amazon	Comomingo * / Amazon	Joja / Babou	Phoneboutik * / Rakuten	APC Store * / Fnac	- / MinilnTheBox
Référence	XD35704	A1400	XD35703	AR-600	XB014 / YCH 10-67	EP-TA20EWE	ATA-U90EWE	AR-600

* revendeur marketplace

Les produits les plus dangereux, plus de la moitié des modèles testés, présentent ainsi de graves manquements au niveau de la conception, du choix des matériaux et de la réalisation. Ces chargeurs non conformes et défectueux constituent des menaces avérées pour les consommateurs.

Les chargeurs : une source grandissante d'incendies domestiques

Objets du quotidien, les chargeurs de smartphones sont néanmoins chaque année responsables de nombreux accidents. S'il n'existe pas de chiffres officiels pour la France, la fédération des assureurs néerlandais indiquait déjà dans un rapport en 2017 que les chargeurs de smartphones sont à l'origine de plus de 50 % des incendies domestiques !

Au vu de ces éléments, l'UFC-Que Choisir passe à l'action.

Elle appelle les consommateurs à la vigilance et leur conseille de **ne pas laisser les smartphones en charge la nuit**. Plus particulièrement, elle invite les détenteurs d'appareils non conformes à s'en séparer immédiatement, sous peine de risquer un départ de feu, une électrocution ou, dans la moindre des hypothèses, un endommagement de leur smartphone.

Pour les achats en métropole :

Les possesseurs de produits dangereux peuvent prendre contact avec leur vendeur. La loi³ leur donne la possibilité d'obtenir gratuitement, sous 30 jours, le remplacement des chargeurs défectueux. Un [modèle de lettre](#) est disponible sur le site www.quechoisir.org pour demander le remplacement/remboursement tout comme un décryptage de la [garantie légale contre les défauts de conformité](#).

Pour les achats effectués localement :

Les possesseurs de produits dangereux peuvent prendre contact avec leur vendeur et évoquer la garantie de conformité⁴. Un [modèle de lettre](#) est disponible sur notre site www.ufcnouvellecaledonie.nc pour demander le remplacement/remboursement du produit.

Par ailleurs, l'UFC-Que Choisir a saisi la DGCCRF afin qu'elle procède à une intensification des contrôles de la DGCCRF et le retrait et rappel des produits figurant dans le tableau suivant pour empêcher le maintien sur le marché de produits dangereux pour les consommateurs.

Depuis l'alerte, certaines enseignes ont retiré ces produits en Métropole, évitez de les acheter ici si certains commerçants les proposent encore.

Marque du chargeur / Lieu d'achat	Référence	Conformité à la norme marquages et instructions	Conformité à la norme sécurité électrique
CHARGEURS PRE SENTANT UNE NON-CONFORMITE AU NIVEAU DU MARQUAGE OBLIGATOIRE ET/OU DES INSTRUCTIONS DE SECURITE			
Maxxter / Action	ACT-U1AC2-02V2	NON	Oui
Re-Load / Action	RL-CH-W2P0524-R	NON	Oui
Goobay / Conrad	73274	NON	Oui
Selecline / Auchan	87040 / TC3A842A	NON	Oui
Apple	AR1400	NON	Oui
CHARGEURS COMPORTANT DES COMPOSANTS NON-CONFORMES			
Hoe / Leclerc	P.K.0504 (LY-SA20)	NON	NON
Temium / Darty	4279441	NON	NON
Electro Dépôt	937554	NON	NON
CHARGEURS NON CONFORMES ET DANGEREUX			
Zinniaya * / Amazon	XD35704	NON	NON
Top4pc * / Fnac	A1400	NON	NON
Comomingo * / Amazon	XD35703	NON	NON
Comomingo * / Amazon	AR-600	NON	NON
Joja / Babou	XB014 / YCH 10-67	Oui	NON
Phoneboutik * / Rakuten	EP-TA20EWE	NON	NON
APC Store * / Fnac	ATA-U90EWE	NON	NON
- / MiniInTheBox	AR-600	NON	NON

* revendeur marketplace

A retrouver également

[Chargeurs de smartphones - 1 modèle sur 2 dangereux !](#)

[Chargeurs de smartphones - Risque d'incendie et de choc électrique](#)

NOTES

¹ Résultats complets dans le [numéro 588 de Que Choisir de février actuellement en kiosque](#).

² Notamment la norme AFNOR NF EN 60950-1 dans sa version actuellement applicable.

³ Articles L221-4 et s. du code de la consommation.

⁴ Articles 67-7 et 67-24 de la délibération n° 14 du 6 octobre 2004 portant règlementation économique

**Pour le Conseil d'Administration
la présidente, Luce Lorenzin
CONTACT PRESSE : 28 51 20
Nouméa, le 5 février 2020**



Union Fédérale des Consommateurs **QUE CHOISIR** de Nouvelle-Calédonie
8 rue Lacave-Laplagne
BP 2357 - 98846 NOUMEA CEDEX
Tél/Fax : (687) 28.51.20
Courriel : contact@nouvellecaledonie.ufcquechoisir.fr
Site : <http://www.ufcnouvellecaledonie.nc>

Communiqué de presse

Comptes bancaires inactifs : l'Etat enfin actif ;-)

Depuis le 1^{er} janvier 2016, la définition d'un « compte inactif » et les frais relatifs à leur tenue sont encadrés par la loi.

Nous avons fait observer, dans un communiqué de presse daté du 21 décembre 2015, que les frais devaient être précisés en Nouvelle-Calédonie. Nous demandions qu'ils soient inférieurs aux frais de tenue de compte actif.

Un arrêté du 27 décembre 2019, publié le 30 janvier dernier, vient enfin fixer **le plafond annuel** à 3600 CFP pour la Nouvelle-Calédonie et nos voisins du Pacifique.

Il a fallu un peu plus de 4 ans pour obtenir cette décision de 4 lignes...

Et comme l'arrêté ne précise (toujours) pas si c'est hors taxes ou toutes taxes comprises, ce sera donc **3816 CFP TTC** en Nouvelle-Calédonie (avec la taxe sur les opérations financières – TOF à 6%).

Nous avons plusieurs fois indiqué que plusieurs banques en Nouvelle-Calédonie étaient hors la loi sur la définition d'un « compte inactif » et appliquaient en conséquence des frais indus.

Récapitulatif à ce jour

Banque	Intitulé dans la brochure tarifaire	Cotisation annuelle calculée à partir du tarif actuel (en CFP TTC)	Cotisation annuelle calculée à partir du tarif en avril 2020 (en CFP TTC)	Notre commentaire
OPT	Gestion annuelle de compte inactif (CCP sans mouvement depuis 12 mois)	3795	Non publié	Dans les clous !
BCI	Tenue de compte inactif depuis plus de 12 mois	gratuit	3816	Se met au plafond
BNC	Tenue de compte dormant	9948	10324	Pas de définition du compte dormant et hors la loi sur le tarif
SGCB	Tenue de compte sans mouvement depuis plus de 3 mois	6916	6916	Hors la loi
BNPPNC	Frais de conservation d'avoirs sur compte inactif depuis plus de 3 mois	21840	Non publié	Hors la loi

L'Etat va-t-il réagir ? Faudra-t-il encore 4 ans ?

Ne faites pas de cadeau à votre banque : si vous avez un compte bancaire qui « dort », fermez le !

Pour le conseil d'administration
La présidente, Luce LORENZIN

Nouméa, le 6 février 2020

CONTACT PRESSE : 28 51 20 ou 76 09 45 ou 75 13 24



Union Fédérale des Consommateurs QUE CHOISIR de Nouvelle-Calédonie
8 rue LACAVE-LAPLAGNE - TRIANON
BP 2357 98846 NOUMÉA CEDEX
Tel/Fax : (687) 28.51.20

Courriel : contact@nouvellecaledonie.ufcquechoisir.fr
Site : <http://www.ufcnouvellecaledonie.nc>

Communiqué de presse

Samedi 14 mars 2020

A la veille de la Journée mondiale des consommateurs

L'UFC-Que Choisir de Nouvelle-Calédonie offre

les clés de la consommation !

L'association locale UFC-Que Choisir de Nouvelle-Calédonie célèbre la journée mondiale des consommateurs en allant à la rencontre des Calédoniens pour leur faire connaître la seule association qui défend leurs droits.

Notre association traite annuellement en moyenne plus de 500 litiges, reçoit un millier de consommateurs par an, réalise des enquêtes de prix et donne des conseils pour améliorer les achats dans les enseignes locales, intervient auprès des autorités et des institutions locales.

Nous vous donnons rendez-vous le 14 mars 2020

Galerie de CARREFOUR KENU IN	de 10h à 18h en partenariat avec l'observatoire des prix
Galerie GEANT DUMBEA	de 10h à 18h
Centre commercial PORT PLAISANCE	de 9h à 12h en partenariat avec l'observatoire des prix
Galerie CASINO MONT DORE	de 9h à 12h en partenariat avec l'observatoire des prix
Galerie Leader Price MAGENTA	de 9h à 12h
Galerie de Super U Auteuil	de 10h à 14h
Marché de Ducos	de 7h à 11H

Pour le Conseil d'Administration
le vice-président, Michel Davarend
CONTACT PRESSE : 28 51 20 / 79 30 22
Nouméa, le 5 mars 2020



Union Fédérale des Consommateurs **QUE CHOISIR** de Nouvelle-Calédonie
8 rue LACAVE-LAPLAGNE - TRIANON
BP 2357 98846 NOUMÉA CEDEX
Tel/Fax : (687) 28.51.20

Courriel : contact@nouvellecaledonie.ufcquechoisir.fr
Site : <http://www.ufcnouvellecaledonie.nc>

Communiqué de presse

Ajouter « solidarité » aux pratiques des banques ?

Dès l'annonce du confinement, nous nous sommes inquiétés, auprès des autorités, des difficultés financières auxquelles les particuliers devront faire face.

Aujourd'hui, les seules mesures proposées aux clients particuliers seront éventuellement prises à leur initiative et ne concernent que les prêts immobiliers. Les professionnels se voient proposer plus de mesures, mais semble-t-il à des conditions manifestement intenable.

Les banques ne semblent pas pouvoir évoquer de difficultés particulières. Nous n'avons peut-être pas la connaissance financière fine des conventions entre les banques calédoniennes et leurs maisons-mères, ni celles du financement par les banques centrales.

Nous nous en tiendrons aux informations judiciaires et légales dont nous disposons : 5,5 milliards de francs de dividendes bruts entre 2013 et 2015 pour la BNC, 8 milliards de 2015 à 2017 pour la SGCB (2,6 milliards en 2016), 0,9 milliard en 2016 pour la BCI – la BNP NC étant une succursale, il n'y a pas de chiffres localement, mais c'est la dernière banque qui vient d'annoncer la suspension du dividende cette année, prévu à 443 milliards de francs pour l'exercice 2019.

Face aux difficultés inévitables des professionnels et des particuliers, l'attitude inique des banques calédoniennes, si elle ne change pas rapidement et drastiquement, restera gravée dans la mémoire de leur clientèle.

Il est grand temps que la solidarité fasse non seulement partie de leur communication marketing, mais aussi et surtout de leurs pratiques.

Nous demandons instamment d'imposer aux banques de prendre rapidement des mesures en faveur des consommateurs et de ne pas cantonner leurs efforts aux professionnels très organisés et très appuyés par les pouvoirs publics.

**Pour le Conseil d'Administration
la présidente, Luce Lorenzin
CONTACT PRESSE : contact@nouvellecaledonie.ufcquechoisir.fr
Nouméa, le 5 avril 2020**

Annexe :

Dès le 17 mars, nous nous sommes inquiétés auprès du haussariat des difficultés pour les particuliers dont les revenus allaient drastiquement baisser et nous avons demandé qu'il intervienne pour que les banques et les services financiers de l'OPT prennent des mesures fortes pour les soutenir.

Nous avons formulé nos demandes le 23 mars auprès du gouvernement et du haut-commissaire.

- abandonner les commissions d'intervention
- ne pas appliquer d'agios sur les découverts
- ne pas appliquer de frais de rejet de chèques

- traiter rapidement les crédits avant les débits
- supprimer les frais de retrait dans tous les DAB des autres banques...

Nous les avons précisées le 1^{er} avril auprès du haut-commissaire :

« ... les banques n'ont pas adopté de mesures simples pour participer à la limitation des déplacements, tel la suppression des frais pour opération de retrait d'espèces sur l'automate d'un autre réseau. Elles ne proposent pas non plus de mesures sur la gestion des comptes, de nature à limiter l'inquiétude des personnes confinées. Elles n'ont pas prévu de supprimer les frais en cas de rejet de prélèvement ou de virement faute de versement des salaires en temps utile. Elles semblent envisager, au coup par coup, de mettre en place des autorisations de découvert, mais avec des frais imputés aux clients (frais de dossier ? agios?). Les personnes seront-elles obligées de se déplacer pour y souscrire ? Nous savons que les personnes les plus en difficulté ne sont pas en position de négocier avec la banque et, dans la plupart des cas, ne prendront même pas contact avec leur conseiller. Nous vous demandons instamment de leur imposer de prendre rapidement des mesures en faveur des consommateurs et de ne pas cantonner leurs efforts aux professionnels très organisés et très appuyés par les pouvoirs publics. »

Nous proposons d'ajouter également un déplafonnement des cartes bancaires.



Union Fédérale des Consommateurs QUE CHOISIR de Nouvelle-Calédonie

8 rue LACAVE-LAPLAGNE - TRIANON

BP 2357 98846 NOUMÉA CEDEX

Tel/Fax : (687) 28.51.20

Courriel : contact@nouvellecaledonie.ufcquechoisir.fr

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

Communiqué de presse

Evolution des prix depuis la fin du contrôle des marges : ça grimpe...

Le « panier calédonien » de l'UFC

L'association de consommateurs UFC Que Choisir de Nouvelle-Calédonie assure le suivi des prix de 106 produits de grande consommation, qui composent son « panier calédonien ». Ses bénévoles ont effectué des relevés dans des grandes surfaces du Grand Nouméa en septembre 2019, alors que le contrôle des marges était encore en vigueur, et en avril 2020.

Le panier a augmenté de 4,9% entre septembre 2019 (contrôle des marges) et avril 2020 (marges non contrôlées), alors qu'il avait baissé de 2,7% entre septembre 2018 (juste avant le passage à taux pleins de la TGC) et septembre 2019. L'augmentation varie de +1,5 % (à Super U Kaméré) à +9,4 % (à Casino Belle Vie). **55 % des prix ont augmenté depuis septembre 2019.**

Le panier PPC du site « prix.nc »

Le site du gouvernement « prix.nc » indique les prix pratiqués par toutes les grandes et moyennes surfaces de Nouvelle-Calédonie, sur un très grand nombre de produits. L'UFC NC s'est particulièrement intéressée au panier « PPC » proposé par ce site, parce qu'il correspond aux 34 produits les plus consommés¹. Nos bénévoles ont relevé les prix de ces produits en septembre 2019, janvier 2020 et mars 2020, dans 10 grandes et moyennes surfaces de Nouvelle-Calédonie.

Entre septembre 2019 et mars 2020, le panier PPC a vu son prix moyen augmenter de 5,3%. Il augmente dans tous ces magasins, entre 3,6% (à Koumac Discount) et 7,3% (à Discount Teari). **58 % des prix ont augmenté depuis septembre 2019.**

Une mauvaise nouvelle de plus pour les consommateurs

Faute d'une connaissance précise de la formation des prix, la raison de la hausse des prix peut être multiple et ne pas se limiter à une augmentation des marges. Il n'est pas non plus possible de connaître l'impact du confinement sur les prix. **Mais le constat est là : que ce soit sur notre panier ou sur celui des produits les plus consommés, les prix grimpent.**

Le site du gouvernement prix.nc ne permet pas de savoir si les produits sont disponibles en magasins. Or Que Choisir observe, en métropole, que « les prix des produits de grande consommation ont globalement peu augmenté dans les grandes enseignes, mais l'addition s'avère plus salée en raison de la pénurie des produits les moins chers et d'un réapprovisionnement avec d'autres plus onéreux ». La situation est-elle similaire en Nouvelle-Calédonie ?

Nous confirmons par ailleurs que les communes et leurs délégataires de services publics (eau, assainissement, ordures,...) n'ont pas établi de prix hors taxes : le consommateur a supporté la TGC sans bénéficier du caractère répercutable de la taxe. **Nous avons pourtant alerté et demandé avec insistance que ces prix baissent lorsque c'était possible. Il faut aujourd'hui que collectivités et acteurs économiques concernés travaillent sur ces dépenses contraintes, pour en faire baisser le coût.**

Nous insistons auprès des consommateurs « connectés » : appuyez-vous sur l'observatoire des prix pour repérer les magasins offrant un meilleur prix, avec l'application ou le site prix.nc

Pour le Conseil d'Administration, la présidente, Luce Lorenzin

CONTACT PRESSE : 28 51 20 / 75 13 24

Nouméa, le 23 avril 2020

¹ La composition de ce panier est sur le site prix.nc, rubrique Paniers, Paniers types, Votre panier de courses.

Annexe

Le « panier calédonien » de l'UFC NC

L'association de consommateurs UFC Que Choisir de Nouvelle-Calédonie a réalisé en septembre 2019, novembre 2019 et avril 2020, une enquête sur les prix de son panier calédonien dans 8 magasins du Grand Nouméa (Carrefour Kenu In, Casino Belle-Vie, Carrefour Market N'Gea, Géant Dumbéa, Géant Sainte-Marie, Simply Market / Auchan Motor Pool, Super U Kamere, Super U Mageco).

Nos enquêteurs ont relevé, avant la fin du contrôle des marges, un mois après et enfin pendant le confinement², les prix de 106 produits d'alimentation, d'entretien, de beauté, d'hygiène et pour animaux³.

Comparaison des prix septembre 2018 / septembre 2019 Quel impact de la TGC et du contrôle des marges?

Les comparaisons de prix ont été effectuées avec ceux relevés en septembre 2018 (en période de marche à blanc de la TGC et avant le passage à taux pleins) et ceux relevés en septembre 2019 (la TGC est à taux pleins et les marges sont contrôlées). Nous avons indiqué le nombre de produits concernés pour chaque analyse effectuée.

Nous avons conduit les analyses, selon la typologie des produits de notre panier. Celui-ci contient aussi bien des produits alimentaires de première nécessité et de grande consommation, taxés à 0 ou 3 %, que des produits d'hygiène et d'entretien, des boissons sucrées et gâteaux, taxés à 22%.

Notre panier a baissé de 2,7% en un an, entre septembre 2018 (juste avant le passage à taux pleins de la TGC) et septembre 2019 (TGC à taux pleins et contrôle des marges).

Notre panier alimentaire, de 27 produits et sans boissons sucrées, a baissé de 4,8% en un an, entre septembre 2018 (juste avant le passage à taux pleins de la TGC) et septembre 2019 (TGC à taux pleins et contrôle des marges – la plupart des produits de notre panier sont des produits de première nécessité ou de grande consommation et sont donc à marges contrôlées).

L'évolution des prix de ces 27 produits est cependant hétérogène :

VARIATION DES PRIX	% DE PRIX CONCERNES
prix en hausse	27 %
prix en baisse	73 %
prix en baisse de plus de 10 %	37 %

Quel impact de la fin du contrôle des marges? Comparaison des prix septembre 2019 / novembre 2019 / avril 2020

Juste après la fin du contrôle des marges, sur les 43 produits pour lesquels la comparaison a pu être effectuée, le coût total du panier a peu varié entre septembre 2019 et novembre 2019 (-0.2 %).

Par contre, en avril 2020, sur les 36 produits pour lesquels la comparaison a pu être effectuée, le coût total du panier a grimpé de 4,9% par rapport à septembre 2019.

Plus de la moitié des prix des 36 produits ont subi une hausse entre septembre 2019 et avril 2020 :

² Pendant le confinement, les prix sont ceux indiqués sur le site du gouvernement prix.nc ; nos bénévoles ne se sont pas rendus dans les magasins. Les prix de Auchan Motor Pool n'étaient pas disponibles.

³ Afin d'éviter d'éventuelles manipulations de prix par les distributeurs, notre panier est confidentiel. Il est inutile de nous contacter pour nous demander la liste ou les prix relevés. Dans la présente étude, le panier ne contient pas de boissons alcoolisées.

VARIATION DES PRIX	% DE PRIX CONCERNES
prix en hausse	55 %
prix en baisse	45 %
prix en baisse de plus de 10 %	12 %
prix en hausse de plus de 5 %	40 %

Le « panier des produits « les plus consommés » sur prix.nc

Les prix du panier indiqué sur le site du gouvernement prix.nc, comme correspondant aux produits les plus consommés (« panier PPC »⁴) ont été relevés en septembre 2019, janvier 2020 et mars 2020, dans 10 magasins en Nouvelle-Calédonie : Carrefour Kenu In, Casino Belle-Vie, Carrefour Market N'Gea, Géant Dumbéa, Géant Sainte-Marie, Discount Teari, Koné Discount, Korail Lifou, Koumac Discount, Poindimié Discount⁵. Ce panier est différent de celui régulièrement analysé par notre association.

Les prix⁶ du panier ont été comparés entre septembre 2019 et mars 2020 :

	CARREFOUR	CARREFOUR MARKET N'GEA	CASINO BELLE VIE	DISCOUNT TEARI	GEANT DUMBEA MALL
Septembre	11615	12398	11766	11080	11693
Mars	12323	12995	12310	11893	12257
Mars - septembre	708	597	543	813	564
Evolution en %	6,1%	4,8%	4,6%	7,3%	4,8%

	GEANT SAINTE- MARIE	KONE DISCOUNT	KORAIL LIFOU	KOUMAC DISCOUNT	POINDIMIE DISCOUNT
Septembre	11581	11341	12841	11590	11438
Mars	12117	11972	13544	12010	12097
Mars - septembre	536	631	703	420	659
Evolution en %	4,6%	5,6%	5,5%	3,6%	5,8%

Tous les prix du panier sont en hausse. Selon les magasins, la hausse avait commencé entre septembre et janvier, ou elle a eu lieu entre janvier et mars, mais dans l'ensemble, 58 % des prix ont augmenté depuis septembre, 40 % des prix ont augmenté de plus de 5 %.

Dans notre communiqué de presse sur le bouclier qualité prix - fin octobre 2019, nous avons indiqué qu'il était nécessaire de demander à l'Autorité de la Concurrence de la Nouvelle-Calédonie (ACNC) de mener une étude globale sur le fonctionnement de la concurrence en matière d'importations et de distribution des produits de grande consommation, afin d'identifier rapidement les marges de manœuvre des différents acteurs économiques en matière de baisse des prix. **Nous notons avec satisfaction que le Gouvernement de la Nouvelle-Calédonie a saisi, en janvier dernier, l'ACNC d'une demande d'avis portant sur le mécanisme de formation des prix des produits de grande consommation en Nouvelle-Calédonie.**

Nous avons également demandé de relancer les discussions autour des accords de compétitivité. **A notre connaissance, ces discussions n'ont pas repris.**

⁴ La composition de ce panier est sur le site prix.nc, rubrique Paniers, Paniers types, Votre panier de courses.

⁵ Cette relève doit être faite régulièrement, l'historique des prix n'étant pas accessible au public. Nous avons demandé, sans succès, à pouvoir accéder à l'historique et obtenir les prix dans un format informatique permettant leur analyse. Aujourd'hui, pour nos bénévoles, la procédure de recueil et de saisie est très fastidieuse.

⁶ Un prix manquant dans un magasin a été complété par la moyenne observée dans les autres magasins (avec un minimum de 6 magasins affichant un prix pour le produit en question). 1 produit a été éliminé sur les 34 du panier.



Union Fédérale des Consommateurs QUE CHOISIR de Nouvelle-Calédonie
8 rue LACAVE-LAPLAGNE - TRIANON
BP 2357 98846 NOUMÉA CEDEX
Tel/Fax : (687) 28.51.20
Courriel : contact@nouvellecaledonie.ufcquechoisir.fr
Site : <http://www.ufcnouvellecaledonie.nc>

Communiqué de presse

Annulation de voyages et de séjours : non au passe-droit

Pour protéger la population contre le risque sanitaire d'une épidémie, le gouvernement et le haut-commissaire ont pris des mesures fortes : fermetures des frontières et confinements.

Ces mesures portaient atteinte aux libertés individuelles et entraînaient des conséquences économiques graves pour la Nouvelle-Calédonie, mais elles étaient justifiées.

Des demandes ont été faites à l'Etat pour disposer de moyens pour limiter l'impact, et le congrès a adopté des dispositions permettant de mettre en œuvre des soutiens sociaux et économiques.

Mais aujourd'hui le gouvernement propose un texte pour quelques professionnels sur l'ensemble de ceux impactés.

Un texte, au profit des agences de voyage et des compagnies aériennes, qui porte gravement atteinte aux droits des consommateurs.

Un texte qui remet en cause tout le droit des contrats en permettant à un professionnel de conserver l'argent qu'il a reçu sans devoir remplir ses obligations.

Un texte contraire au droit civil.

Un texte rétroactif.

Un texte anticonstitutionnel.

Il faut raison garder.

Que des propositions soient faites pour aider un secteur économique, oui.

Mais pas en niant les fondements du droit qui permettent le fonctionnement de l'ensemble des règles économiques régissant la société.

Pour le Conseil d'Administration
la présidente, Luce Lorenzin
CONTACT PRESSE : 28 51 20 / 76 09 45 / 75 13 24
Nouméa, le 29 avril 2020



Union Fédérale des Consommateurs QUE CHOISIR de Nouvelle-Calédonie
8 rue LACAVE-LAPLAGNE - TRIANON
BP 2357 98846 NOUMÉA CEDEX
Tel/Fax : (687) 28.51.20

Courriel : contact@nouvellecaledonie.ufcquechoisir.fr
Site : <http://www.ufcnouvellecaledonie.nc>

Communiqué de presse

Séjours et vols annulés : que pouvez-vous faire ?

Nous recevons de nombreux appels et courriers électroniques de personnes qui avaient prévu de voyager et n'ont pu quitter le territoire ou rejoindre leur lieu de villégiature en raison de l'annulation des vols ou qui ne savent si les vols retenus seront assurés. En effet, en ce qui concerne les vols internationaux, le gouvernement de la Nouvelle-Calédonie indique sur son site : « *aucune garantie de retour à une date précise ne peut être apportée* ».

Lorsqu'ils demandent le remboursement des sommes versées, les clients reçoivent – quand ils ont une réponse – un courriel ou une information faisant état de la possibilité d'obtenir un « avoir ».

Divers articles parus dans la presse évoquent la préparation de textes spécifiques. Le gouvernement indique avoir arrêté, dans sa séance du 12 mai, un projet de loi du pays qui « *vise à préserver la trésorerie des acteurs économiques de la filière du transport aérien et prévoit, par exception aux règles de remboursement des sommes versées en cas d'annulation, de proposer aux clients un avoir du montant des sommes versées, utilisable pendant une période de 12 mois pour les compagnies aériennes et 18 mois pour les agences de voyages. À l'issue de cette période, le client pourrait prétendre au remboursement du solde de son avoir.* »

Tant qu'aucun texte n'est intervenu et n'a été publié, la situation juridique reste celle que nous avons exposée dans notre article « Coronavirus Remboursement de billet d'avion et de voyage » <https://www.ufcnouvellecaledonie.nc/coronavirus-remboursement-de-billet-davion-et-de-voyage>

Les personnes intéressées peuvent donc adresser, pour les vols annulés ou les séjours dont les agences ont indiqué qu'ils n'auraient pas lieu, **une lettre recommandée avec accusé réception** demandant le remboursement en conséquence de l'annulation de la prestation, en application des règles du Code Civil (article 1185 et suivants) et de celles de la délibération N°185 du 10 mai 2001 (article 22-4) pour les agences locales.

En ce qui concerne les acteurs locaux (agences de voyage ou de tourisme, compagnies aériennes), les clients qui demandent un remboursement peuvent exposer aux élus et à la présidence du Congrès (presidence@congres.nc) leur position sur le projet de texte (qui **impose** donc un avoir plutôt qu'un remboursement) et demander à être informés des règles envisagées pour les protéger.

Les personnes ayant acheté des billets sur des compagnies aériennes « européennes » ou des séjours auprès d'agences de métropole peuvent avoir des renseignements sur le site de la Fédération UFC quechoisir.org (<https://www.quechoisir.org/actualite-vols-annules-la-commission-europeenne-insiste-sur-le-droit-au-remboursement-n79343/>).

Des renseignements sont également disponibles sur le site du Centre Européen des consommateurs <https://www.europe-consommateurs.eu/fr/quels-sont-vos-droits/coronavirusquestions-reponses/>

Pour les autres achats, il convient de se reporter aux conditions générales de vente du contrat pour connaître les procédures à suivre.

Des modèles de lettres sont disponibles sur notre site internet <http://www.ufcnouvellecaledonie.nc>

Pour le Conseil d'Administration
la présidente, Luce Lorenzin
CONTACT PRESSE : 28 51 20 / 76 09 45 / 75 13 24
Nouméa, le 22 mai 2020



Union Fédérale des Consommateurs QUE CHOISIR de Nouvelle-Calédonie

8 rue LACAVE-LAPLAGNE - TRIANON

BP 2357 98846 NOUMÉA CEDEX

Tel/Fax : (687) 28.51.20

Courriel : contact@nouvellecaledonie.ufcquechoisir.fr

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

Communiqué de presse

Evolution des prix des produits les plus consommés par les Calédoniens :

ça continue de grimper...

Entre septembre 2019 et août 2020, pour 11 grandes et moyennes surfaces de vente réparties sur toute la Nouvelle-Calédonie, **le panier composé à partir des produits les plus consommés a vu son prix moyen augmenter de 6%.**

Le prix du panier augmente dans tous les magasins, entre 4% (à Auchan Nouméa) et 9% (à Discount Teari).

62 % des prix ont augmenté depuis septembre 2019.

Plusieurs facteurs peuvent contribuer à cette augmentation des prix :

- Le coût du fret maritime a été évoqué par les professionnels, mais il ne peut suffire à expliquer une telle augmentation ;
- La Covid-19 a peut-être induit des tensions sur l'approvisionnement, mais cela n'a pas été rapporté par les importateurs ;
- Les marges ne sont plus contrôlées depuis le 1er octobre 2019 : les professionnels ont-ils cédé à la tentation ?

**Pour le Conseil d'Administration,
la présidente, Luce Lorenzin
CONTACT PRESSE : 28 51 20 / 75 13 24
Nouméa, le 26 août 2020**

Annexe

Le site du gouvernement « prix.nc » indique les prix pratiqués par toutes les grandes et moyennes surfaces de Nouvelle-Calédonie, sur un très grand nombre de produits.

L'UFC NC s'est particulièrement intéressée au panier proposé par ce site, composé des 34 produits les plus consommés¹.

Les prix du panier indiqué sur le site du gouvernement prix.nc, comme correspondant aux produits les plus consommés ont été relevés en septembre 2019 et août 2020, dans 11 magasins en Nouvelle-Calédonie : Auchan Nouméa, Carrefour Kenu In, Carrefour Market N'Gea, Casino Belle-Vie, Géant Dumbéa, Géant Sainte-Marie, Discount Teari, Koné Discount, Korail Lifou, Koumac Discount, Poindimié Discount².

¹ La composition de ce panier est sur le site prix.nc, rubrique Paniers, Paniers types, Votre panier de courses.

² Cette relève doit être faite régulièrement, l'historique des prix n'étant pas accessible au public. Nous avons demandé, sans succès, à pouvoir accéder à l'historique et obtenir les prix dans un format informatique permettant leur analyse. Aujourd'hui, pour nos bénévoles, la procédure de recueil et de saisie est très fastidieuse.

Les prix³ du panier ont été comparés entre septembre 2019 et août 2020 :

	KONE DISCOUNT	POINDIMIE DISCOUNT	DISCOUNT TEARI	AUCHAN NOUMEA	GEANT DUMBEA MALL	GEANT SAINTE- MARIE
Prix en Septembre 2019	10 124	10 170	9 852	11 050	10 189	10 077
Prix en Août 2020	10 700	10 734	10 738	11 517	10 800	10 824
Variation Août - septembre	575	564	886	467	611	747
Evolution en %	5,7%	5,5%	9,0%	4,2%	6,0%	7,4%

	KOUMAC DISCOUNT	CARREFOUR	CASINO BELLE VIE	CARREFOUR MARKET N'GEA	KORAIL LIFOU
Prix en Septembre 2019	10 245	10 241	10 198	11 254	11 601
Prix en Août 2020	10 825	10 930	10 945	11 731	12 024
Variation Août - septembre	580	689	747	477	422
Evolution en %	5,7%	6,7%	7,3%	4,2%	3,6%

Tous les prix du panier sont en nette hausse. Selon les magasins, la hausse avait commencé entre septembre et janvier, ou elle a eu lieu entre janvier et mars, et elle a continué entre mars et août. Dans l'ensemble, 62 % des prix ont augmenté depuis septembre, 43 % des prix ont augmenté de plus de 5 %.

En août 2020, pour le panier des produits les plus consommés, les magasins les moins chers sont Koné Discount, Discount Teari, Poindimié Discount, ce qui nous interroge sur les prix pratiqués dans les magasins de Nouméa et du Grand Nouméa. Le plus cher est Korail Lifou.

Nous attendons avec impatience l'étude de l'Autorité de la Concurrence de la Nouvelle-Calédonie (ACNC) sur le fonctionnement de la concurrence en matière d'importations et de distribution des produits de grande consommation, en souhaitant qu'elle permette d'identifier rapidement les marges de manœuvre des différents acteurs économiques en matière de baisse des prix.

Nous réitérons notre demande de relancer les discussions autour des accords de compétitivité.

³ Un prix manquant dans un magasin a été complété par la moyenne observée dans les autres magasins (avec un minimum de 6 magasins affichant un prix pour le produit en question - 3 produits ont été éliminés sur les 34 du panier, faute de disponibilité dans suffisamment de magasins).



Union Fédérale des Consommateurs QUE CHOISIR de Nouvelle-Calédonie
8 rue LACAVE-LAPLAGNE - TRIANON
BP 2357 98846 NOUMÉA CEDEX
Tel/Fax : (687) 28.51.20

Courriel : contact@nouvellecaledonie.ufcquechoisir.fr
Site : <http://www.ufcnouvellecaledonie.nc>

Communiqué de presse

Je ne rembourse pas parce que je m'appelle AIRCALIN¹

Une société peut-elle affirmer sans risques ne pas vouloir rembourser à ses clients le prix d'une prestation qu'elle n'a pas exécutée ?

Le code civil, dans le droit des contrats, insiste sur la réciprocité des obligations : une prestation un paiement. Si une prestation n'est pas exécutée, quelles qu'en soient les raisons, l'équilibre doit être rétabli. Le paiement n'est pas dû et les sommes versées d'avance doivent être remboursées.

Or le directeur d'Aircalin déclare publiquement qu'il ne propose à ses clients qui n'ont pu voyager que des avoirs en compensation des sommes qu'ils ont versées. La société, ayant exigé l'intégralité des prix du voyage avant de délivrer un billet, a reçu ces sommes depuis de nombreux mois. Plusieurs clients n'ont pu prendre les vols (dont la date est indiquée sur le billet). D'autres ont été informés par le gouvernement que le vol commercial ne pourrait avoir lieu (annulation de tous les vols commerciaux prévus jusqu'au 27 mars 2021). Tous savent qu'ils ne pourront quitter la Nouvelle-Calédonie avant de nombreux mois pour un séjour d'agrément.

Les clients qui demandent le remboursement sont informés par courriel du refus de faire droit à leur demande avec comme motif la « politique commerciale » de la société.

Nous avons indiqué à la société – qui n'a pas évoqué avoir déclaré une cessation de paiement - notre incompréhension de ce type d'attitude de nature à faire disparaître tout lien de confiance dans leurs pratiques et donc d'incitation à accepter des avoirs.

Nous n'avons pas reçu de réponse.

Nous espérons encore qu'elle se soumettra aux règles de droit, prendra en compte les difficultés de ses clients et saura proposer des avoirs attractifs susceptibles d'être utilisés pour relancer son activité.

Il appartient en effet à la société de convaincre ses clients d'accepter une modalité d'indemnisation différente de celle prévue par la loi.

Pour le Conseil d'Administration
la présidente, Luce Lorenzin
CONTACT PRESSE : 28 51 20 / 76 09 45
Nouméa, le 3 septembre 2020

¹ Jean de la Fontaine et son "la génisse, la chèvre, et la brebis, en société avec le lion" dans lequel ces quatre animaux, après avoir décidé de se partager à égalité "le gain et le dommage", capturent un cerf que le lion partage effectivement en quatre parts ; mais juste après, ayant pris la première part, il dit :

« Elle doit être à moi, dit-il ; et la raison,

C'est que je m'appelle Lion :

A cela l'on n'a rien à dire.

La seconde, par droit, me doit échoir encor :

Ce droit, vous le savez, c'est le droit du plus fort

Comme le plus vaillant, je prétends la troisième.

Si quelqu'une de vous touche à la quatrième,

Je l'étranglerai tout d'abord. »

De : [UFC-Que Choisir](#)
A : francoise.kerjouan@laposte.net
Objet : Dites STOP à la publicité pour la "malbouffe"
Date : mardi 6 octobre 2020 17:26:22



UFC QUE CHOISIR NOUVELLE-CALÉDONIE

Communiqué de presse

Dites STOP à la publicité pour la « malbouffe »

L'épidémie mondiale d'obésité touche violemment la Nouvelle-Calédonie :

- entre 45 et 60 ans, près d'une personne sur deux est obèse.
- Plus de 4 enfants sur 10 sont en surcharge pondérale à l'âge de 12 ans.



Population concernée par la surcharge pondérale en Nouvelle-Calédonie

(source : www.santepourtous.nc/les-thematiques/mange-mieux-bouge-plus/obesite-en-nc/epidemiologie)

Alors que les liens entre les niveaux alarmants d'obésité infantile, une alimentation déséquilibrée et le marketing sont désormais reconnus, et que la crise du Covid-19 a plus que jamais mis en lumière la vulnérabilité potentielle des personnes en situation d'obésité, il est urgent de mener une politique préventive ambitieuse.

A cet effet, sept organisations de consommateurs, dont UFC Que Choisir, fédérations de parents d'élèves, associations familiales, de malades et de santé environnementale lancent une pétition pour exiger l'encadrement par la loi du marketing alimentaire. Nos organisations réclament l'interdiction des publicités pour les aliments à destination des enfants de Nutri-Score 'D' ou 'E' dans les contenus audiovisuels regardés par un grand nombre d'enfants, sur l'ensemble des chaînes de télévision publiques et privées, généralistes et thématiques, ainsi que sur Internet.

Cette [pétition](#) peut être signée ici :

<https://www.quechoisir.org/action-ufc-que-choisir-obesite-infantile-eteignons-la-pub-pour-la-malbouffe-n82671/>

Nous demandons aux pouvoirs publics de la Nouvelle-Calédonie de prendre localement les textes juridiques nécessaires pour que cette interdiction soit également effective en Nouvelle-Calédonie.

**Pour le Conseil d'Administration
la présidente, Luce Lorenzin
CONTACT PRESSE : 28 51 20**

Nouméa, le 30 septembre 2020

La nécessité d'une information claire pour aider les parents : en l'absence de généralisation du Nutri-Score, un petit guide pratique est mis à la disposition des parents, donnant des conseils nutritionnels concrets pour chaque moment de consommation et indiquant le Nutri-Score de 114 aliments destinés aux enfants, pour chaque moment de consommation. Il est ici : <https://www.quechoisir.org/action-ufc-que-choisir-obesite-infantile-dites-stop-a-la-publicite-pour-la-malbouffe-n82691/?dl=62191>

Vous recevez ce mail car vous avez accepté de recevoir les nouvelles de votre association locale.

Pour ne plus recevoir ce type d'envois : [désinscription \(gérer vos consentements\)](#).

**[UFC-Que Choisir](#) 8 rue Lacave-Laplagne - Trianon - Mont Coffyn - BP 2357 98846 NOUMEA CEDEX
contact@nouvellecaledonie.ufcquechoisir.fr - 687 28 51 20**



Union Fédérale des Consommateurs QUE CHOISIR de Nouvelle-Calédonie
8 rue LACAVE-LAPLAGNE - TRIANON
BP 2357 98846 NOUMÉA CEDEX
Tel/Fax : (687) 28.51.20
Courriel : contact@nouvellecaledonie.ufcquechoisir.fr
Site : <http://www.ufcnouvellecaledonie.nc>

Communiqué de presse

Les prix flambent-ils dans l'indifférence des pouvoirs publics ?

Entre septembre 2019 et octobre 2020, pour 9 grandes et moyennes surfaces de vente réparties sur toute la Nouvelle-Calédonie, **le panier composé à partir des produits les plus consommés a vu son prix moyen augmenter de 6%¹.**

Le prix du panier augmente dans tous les magasins, entre 3% (à Carrefour Market N'Gea) et 9% (à Discount Teari).

Dans son point éco mensuel, l'ISEE indique une augmentation de 3,5% en un an pour l'alimentation hors boissons (cf Prix à la consommation – conjoncture septembre 2020).

Dans un précédent communiqué de presse, nous avons évoqué plusieurs facteurs qui pouvaient contribuer à cette augmentation des prix : coût du fret maritime, tensions sur l'approvisionnement liées à la Covid-19, augmentation des marges. Aucune réaction, ni des pouvoirs publics, ni des professionnels.

L'alimentation est le poste de dépenses le plus lourd pour les ménages les plus pauvres. Ça n'intéresse personne ?

**Pour le Conseil d'Administration,
la présidente, Luce Lorenzin
CONTACT PRESSE : 28 51 20 / 75 13 24
Nouméa, le 27 octobre 2020**

¹ Le site du gouvernement « prix.nc » indique les prix pratiqués par toutes les grandes et moyennes surfaces de Nouvelle-Calédonie, sur un très grand nombre de produits.

L'UFC NC s'est particulièrement intéressée au panier proposé par ce site, composé des 34 produits les plus consommés.

Les prix ont été relevés en septembre 2019, mars 2020 et octobre 2020, dans 9 magasins en Nouvelle-Calédonie : Carrefour Kenu In, Carrefour Market N'Gea, Casino Belle-Vie, Géant Dumbéa, Géant Sainte-Marie, Discount Teari, Koné Discount, Koumac Discount, Poindimie Discount.



Union Fédérale des Consommateurs QUE CHOISIR de Nouvelle-Calédonie
8 rue LACAVE-LAPLAGNE - TRIANON
BP 2357 98846 NOUMÉA CEDEX
Tel/Fax : (687) 28.51.20

Courriel : contact@nouvellecaledonie.ufcquechoisir.fr
Site : <http://www.ufcnouvellecaledonie.nc>

Communiqué de presse

Fraude sur carte bancaire : attention !

Notre fédération appelle l'attention sur l'augmentation des fraudes bancaires.

Les habitants du territoire ne sont pas épargnés par ce fléau.

Des consommateurs abusés nous ont indiqué n'avoir eu aucun soutien de leur banque locale, y compris, pour certains, quand le médiateur de la banque indiquait qu'aucune négligence grave ne pouvait leur être imputée.

N'hésitez pas à suivre les conseils rappelés dans le communiqué ci-après.

Signalez-nous les manœuvres dilatoires de vos banques.

Pour le Conseil d'Administration
la présidente, Luce Lorenzin
CONTACT PRESSE : 28 51 20 / 76 09 45
Nouméa, le 28 octobre 2020

Ps : nous avons indiqué, lors de notre conversation récente avec un collaborateur de M. le ministre Lecornu, que le téléservice Perceval, pour signaler une fraude à la carte bancaire, n'était pas accessible aux Calédoniens, faute de disposer d'un numéro FranceConnect (la procédure développée pour attribuer un numéro ne fonctionnant pas).

PJ : Communiqué de presse de UFC – Que Choisir du 22 octobre 2020



UFC-QUE CHOISIR
233 bd Voltaire
75555 PARIS CEDEX 11

Le 22/10/2020

COMMUNIQUÉ DE PRESSE Fraude à la carte bancaire et crise sanitaire

Les consommateurs font toujours plus les frais de fraudes

Alors que les paiements par carte bancaire « sans contact » et par Internet se sont imposés avec la crise sanitaire comme des mesures barrières pour freiner la progression de la Covid-19, l'UFC-Que Choisir rend publique une enquête exclusive¹ qui montre que 30 % des fraudes ne sont pas remboursées par les banques. En conséquence, et devant le risque accru d'escroqueries, l'association saisit les pouvoirs publics pour obtenir enfin le plein respect des droits des consommateurs. Parallèlement, elle met à leur disposition des outils pour les accompagner dans leurs démarches pour se faire rembourser.

Fraude à la carte bancaire : une explosion à venir avec la crise sanitaire

La fraude bancaire, qui consiste à débiter les comptes des consommateurs en détournant leurs moyens de paiement, a de beaux jours devant elle avec la crise. Inquiets quant aux risques sanitaires, les Français se sont reportés vers des moyens de paiement dématérialisés pour régler leurs dépenses, comme le montre la progression du paiement « sans contact » (+ 67 %) ou à distance (+ 13 %) depuis le déconfinement².

Ces nouvelles habitudes ne sont pas sans danger. En effet, elles sont respectivement deux et dix-sept fois plus fraudées que les transactions avec composition du code secret³. En conséquence, ces escroqueries pourraient bondir de l'ordre de 20 % pour atteindre plus de 660 millions d'euros en 2020 selon l'estimation de l'UFC-Que Choisir⁴.

Enquête UFC-Que Choisir : 30 % des fraudes non remboursées

Alors que les banques sont en retard pour la sécurisation des transactions à distance⁵, notre nouvelle enquête⁶ pointe des manœuvres pour échapper à leur obligation de rembourser les sommes dues aux victimes. Il en ressort ainsi que près d'une personne fraudée sur trois n'a pas été remboursée cette année (30 %, + 4 points). Avec comme premier motif opposé aux consommateurs, les accusations de négligence.

Dans la grande majorité des cas⁷, cet alibi ne tient pourtant pas la route. En raison des risques de détournements du seul code SMS (3D-Secure) pour authentifier les paiements à distance, ce dispositif n'est plus considéré comme étant suffisamment sécurisé. Par conséquent, comme l'a confirmé le Gouverneur de la Banque de France⁸ à la demande de l'UFC-Que Choisir, les banques qui continuent de n'utiliser que cette seule technique obsolète ne peuvent plus invoquer la négligence de leurs clients pour refuser de les rembourser. Les consommateurs n'ont pas à payer au nom du retard technologique de leur banque !

L'étude montre également la persistance de pratiques qui visent à décourager les consommateurs dans leurs démarches. A cet égard, plus d'un sondé sur quatre (26 %) a dû se plier à une kyrielle de formalités pour démontrer sa bonne foi (dépôt de plainte, rédaction d'une lettre de contestation, envoi d'une copie du relevé de compte, etc.). En conséquence, au sein de notre échantillon, le délai moyen de remboursement s'allonge de quatre jours pour atteindre 25 jours, un comble alors qu'il devrait intervenir, selon la loi, au plus tard le premier jour ouvré suivant le signalement de la fraude !

¹ Résultats détaillés dans le numéro *Que Choisir* 596 en kiosque le 22 octobre 2020.

² Présentation du 4^{ème} rapport annuel de l'Observatoire de la sécurité des moyens de paiement (OSMP), Banque de France.

³ Le taux de fraude des paiements par carte bancaire avec composition du code serait est de 0,01 %. Il atteint 0,019 % pour le paiement sans contact et 0,17 % pour les paiements à distance. Rapport annuel 2019 de l'OSMP, 2020.

⁴ Estimation à taux de fraude et volume de paiement global constants à partir des statistiques du Rapport annuel 2019 de l'OSMP.

⁵ Depuis le 14 septembre 2019, les consommateurs devraient, en principe, pouvoir utiliser un dispositif d'authentification renforcée pour utiliser leurs moyens de paiements à distance. C'est-à-dire valider leurs transactions à l'aide d'au moins deux des trois facteurs suivants, à savoir : quelque chose qu'ils connaissent (un mot de passe, par exemple), quelque chose qu'ils possèdent (une carte bancaire) et / ou une caractéristique personnelle (une empreinte digitale).

⁶ Enquête réalisée entre le 2 et le 9 septembre 2020 auprès de 1535 consommateurs victimes de fraude au cours des douze derniers mois abonnés à la newsletter de l'UFC-Que Choisir.

⁷ D'une part, moins d'un consommateur sur deux (46 %) est équipé d'un dispositif d'authentification forte à juillet 2020. D'autre part, le taux de fraude des transactions authentifiées est bien moins élevé. Il était quatre fois plus faible que pour les transactions non authentifiées en 2018.

⁸ Réponse à sa saisine suite au communiqué de presse de l'UFC-Que Choisir, « *Fraude bancaire : Pas de report pour rembourser les consommateurs* » de septembre 2019.



UFC-QUE CHOISIR
233 bd Voltaire
75555 PARIS CEDEX 11

Le 22/10/2020

Paielement par carte bancaire « sans contact » : un risque à maîtriser d'urgence

L'analyse des statistiques de la Banque de France permet enfin de mettre en évidence les fraudes liées au « sans contact ». A l'occasion du déconfinement, les consommateurs se sont vu imposer une augmentation systématique du plafond du paiement « sans contact » à 50 euros, sans pouvoir s'y opposer. Pourtant, la sécurité de cette technologie est préoccupante puisqu'elle expose à des fraudes plus nombreuses et de montants plus élevés. Pire, faire opposition à sa carte bancaire en cas de vol ne permet pas d'y échapper. En effet, tant que le plafond de paiements sans contact successifs n'est pas atteint (jusqu'à cinq opérations ou un montant cumulé de 150 euros), cette fonction demeure utilisable, puisque le code secret n'est pas demandé et que la carte n'a pas à se connecter au réseau de la banque émettrice. Il est dès lors indispensable de rendre aux consommateurs le contrôle sur ce mode de paiement.

Mobilisée au côté des consommateurs durant la crise sanitaire, notamment pour leur permettre de régler leurs dépenses en toute sécurité, l'UFC-Que Choisir :

- Rappelle qu'elle met à leur disposition, en libre-accès, un [arbre décisionnel](#) quant à la conduite à tenir en cas de fraude, deux lettres types de réclamation « [Fraude à la carte bancaire - Contestation de l'utilisation d'un code 3d Secure](#) » ainsi que « [Fraude à la carte bancaire - Demande de remboursement](#) » et que son [réseau d'associations locales](#) peut les accompagner ;
- Encourage les victimes à lui signaler toutes fraudes non-indemnisées à l'adresse fraudebancaire@quechoisir.org ;
- Saisit l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR) sur l'explosion des non-remboursements injustifiés pour qu'elle s'assure du strict respect de la réglementation anti-fraude ;
- Exhorte les pouvoirs publics à adopter un cadre juridique garant des droits des consommateurs qui impose de sanctionner les manœuvres dilatoires des banques.



Union Fédérale des Consommateurs QUE CHOISIR de Nouvelle-Calédonie
8 rue LACAVE-LAPLAGNE - TRIANON
BP 2357 98846 NOUMÉA CEDEX
Tel/Fax : (687) 28.51.20

Courriel : contact@nouvellecaledonie.ufcquechoisir.fr
Site : <http://www.ufcnouvellecaledonie.nc>

Communiqué de presse

Lettre ouverte au gouvernement sur le respect des droits des consommateurs par les transporteurs aériens locaux

La mesure de fermeture des frontières a permis aux résidents de Nouvelle-Calédonie de ne pas être confrontés aux problèmes sanitaires.

Mais une conséquence inattendue est l'attitude de certains agents économiques, attitude qui pose de nombreuses questions sur leur conception des relations avec les consommateurs et du respect de leurs droits.

Ainsi la « politique commerciale » d'Aircalin conduit la compagnie à refuser de rembourser les clients pour des vols annulés, même lorsque ces clients indiquent avoir besoin de ces sommes en raison de leurs difficultés financières. D'autres clients - qui avaient accepté des avoirs au titre d'une solidarité économique territoriale - craignent maintenant le report indéfini de leurs avoirs.

Quand le gouvernement utilisera-t-il ses pouvoirs de contrôle dans l'application des réglementations pour rassurer les consommateurs ?

Quand, en tant que représentant de la Nouvelle-Calédonie et donc de « propriétaire » de fait des sociétés de transport aérien Air Calédonie et Air Calédonie International, le gouvernement demandera-t-il aux directeurs de ces compagnies de reverser aux clients qui le demandent des sommes avancées depuis de nombreux mois ?

La position adoptée par certains professionnels de refuser d'appliquer les règles n'est pas de nature à rassurer les clients actuels et futurs.

Le fait que des professionnels ne semblent pas se préoccuper des conséquences de leurs décisions sur d'autres professionnels interroge sur la solidarité dans le monde économique dans une période particulièrement difficile.

Le choix du gouvernement de ne pas agir en faveur des consommateurs, tout simplement pour faire respecter les règles établies, fait finalement douter des capacités de la Nouvelle-Calédonie à surmonter la crise.

Pour le Conseil d'Administration
la présidente, Luce Lorenzin
CONTACT PRESSE : 28 51 20
Nouméa, le 12 novembre 2020



les Nouvelles Calédoniennes

Published on LNC.nc | Les Nouvelles Calédoniennes, le Journal de Nouvelle Calédonie (<https://www.lnc.nc>)

Accueil > Nouvelle Calédonie > Société > Ce qu'ils souhaitent à la Calédonie pour 2020 > Ce qu'ils souhaitent à la Calédonie pour 2020

Gros plan

Ce qu'ils souhaitent à la Calédonie pour 2020

| Créé le 09.01.2020 à 06h39 | Mis à jour le 09.01.2020 à 10h36



Photo Marion Courtassol

Violences faites aux femmes, jeunesse, sécurité routière, économie, environnement: nous avons demandé à des acteurs de la société civile de formuler leurs espoirs pour l'année qui s'ouvre.

JEAN-CHARLES JOUVENELLE, MARIE-CLAUDE NETHING ET FRANÇOIS LEVACHER, UFC QUE CHOISIR NC, Commission de lutte contre l'insécurité routière

« Contrôle technique, alcool, fourrières, communication... Il faut poursuivre les efforts »

La commission de lutte contre l'insécurité routière de l'UFC Que choisir NC souhaite en 2020 la poursuite des efforts engagés depuis début 2019 par le gouvernement et par les associations partenaires de la conception et de la mise en oeuvre du plan triennal de sécurité routière.

En premier lieu, nous espérons la nomination urgente d'un chargé de mission sécurité routière car ce poste clé de

coordination entre les différents acteurs est vacant depuis le 1er décembre 2019. En second lieu, le vote au Congrès d'un texte instituant le contrôle technique obligatoire des véhicules, tant l'état de ceux qui sont contrôlés est alarmant puisque 43 % d'entre eux sont soumis à une remise en état immédiate. En troisième lieu, l'attribution d'un budget annuel de communication suffisant pour mener à longueur d'année une action continue dans une stratégie concertée entre les différents acteurs publics et privés du marché automobile. En effet, les déplorables habitudes quant au choix des véhicules, à leur sous-entretien chronique et à leur conduite trop souvent hors des simples règles du vivre ensemble sur la route seront longues et difficiles à modifier. Communication éducative et répression doivent y concourir.

En quatrième lieu, l'ouverture de nouvelles fourrières permettrait aux forces de l'ordre de recourir à la saisie des véhicules des délinquants chaque fois que la loi le permet, mesure unanimement jugée plus efficace et dissuasive que les procédures en justice.

Enfin, nous souhaitons l'application stricte et contrôlée de la loi du pays de 2018 sur la lutte contre l'alcoolisme, notamment dans les grandes et moyennes surfaces où de multiples témoignages nous informent, notamment, de ventes en gros qui ne sont jamais réprimées. »

DAVID GUYENNE, Président de la Chambre de Commerce et d'Industrie

« Accompagner les entrepreneurs et donner de la visibilité au pays »

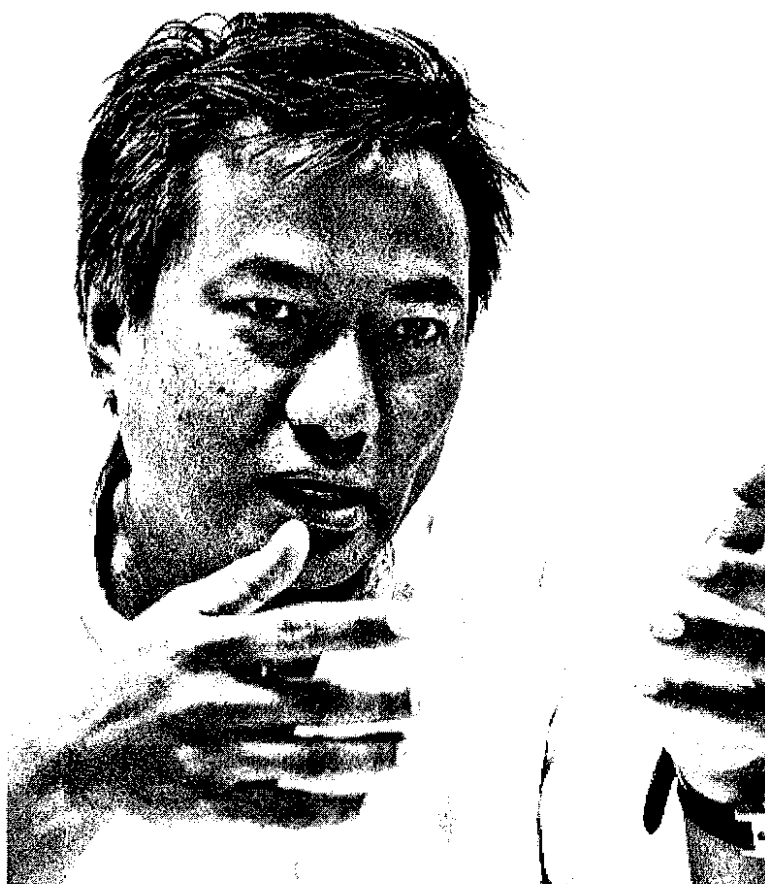


Photo Thierry Perron

« Les vœux de la CCI-NC s'adressent en premier lieu aux entrepreneuses et aux entrepreneurs qui se battent au quotidien pour créer de la richesse et des emplois dans un esprit pionnier en Nouvelle-Calédonie.

Nous souhaitons qu'ils soient mieux compris et soutenus par nos représentants politiques et par les citoyens pour pouvoir pleinement contribuer à une croissance profitable à tous. Nous espérons qu'en 2020 le climat de confiance soit restauré, la relance économique engagée, que l'administration se rapprochera des réalités de terrain de l'entrepreneuriat calédonien et que des réponses aux problématiques urgentes des entreprises soient données à court terme.

« Il est par ailleurs fondamental de construire une vision à long terme du développement économique et institutionnel de notre pays dans le respect de l'environnement et de la société dans son ensemble. Que cette



les Nouvelles Calédoniennes

Published on [LNC.nc](https://www.lnc.nc) | Les Nouvelles Calédoniennes, le Journal de Nouvelle Calédonie (<https://www.lnc.nc>)

Accueil > Nouvelle Calédonie > Consommation > L'UFC-Que choisir interpelle les candidats > L'UFC-Que choisir interpelle les candidats

L'UFC-Que choisir interpelle les candidats

| Créé le 01.02.2020 à 04h25 | Mis à jour le 04.02.2020 à 10h34

Lettre ouverte aux candidates et aux candidats aux élections municipales

Les communes œuvrent au plus près des citoyens. Elles assurent le bon ordre, la sûreté, la sécurité et la salubrité publiques, façonnent le cadre de vie, fournissent des services essentiels.

Notre association a l'occasion, lors de ses actions et des litiges de ses adhérents, de constater que des progrès sont possibles. Nous appelons donc les candidates et candidats à annoncer ce qu'elles et ils mettront en œuvre dans le domaine de la consommation.

Gouvernance

Les représentants des partis politiques et les élus affirment de plus en plus vouloir associer les citoyens aux orientations et décisions de la commune.

- Quels sont très précisément vos engagements pour associer la société civile aux orientations et décisions prises par la commune ? Soumettez-vous à enquête publique les projets d'investissements importants ?
- Pour les commissions consultatives des services publics :
 - quand la loi vous impose d'en avoir une, y ferez-vous participer un nombre significatif de représentants des usagers ? communiquerez-vous les observations de vos services sur les rapports d'activité et les rapports financiers des délégataires ?
 - quand la loi ne vous oblige pas à disposer de ces commissions, les mettez-vous en place ?
- Pour les commissions communales pour l'accessibilité aux personnes handicapées : les ferez-vous fonctionner ?

L'association invite les citoyens à interpeller les candidats sur ces sujets. Illustration UFC

MUNICIPALES. Dans un courrier signé par Luce Lorenzin, sa présidente, l'UFC-Que choisir a souhaité interpeller les candidats aux élections municipales en leur soumettant une série de questions.

Une lettre ouverte qui appelle « les candidats à annoncer ce qu'ils comptent mettre en œuvre dans le domaine de la consommation. »

Des progrès possibles

« Les communes assurent le bon ordre, la sûreté, la sécurité et la salubrité publiques, façonnent le cadre de vie, fournissent des services essentiels, rappelle l'UFC. Notre association a l'occasion, lors de ses actions et des litiges de ses adhérents, de constater que des progrès sont possibles. Nous appelons donc les candidats à annoncer ce qu'ils mettront en œuvre dans le domaine de la consommation. »

Les candidats sont interrogés sur leur vision de la gouvernance, les déplacements, les aménagements publics, la santé environnementale, les mesures pour faciliter la transition énergétique, ou encore les services publics.

« Les éléments ci-dessus ne sont pas limitatifs, rappelle l'UFC. Nous suggérons aux consommateurs d'interroger, lors de rencontres ou de meetings, les candidats ».

La lettre est disponible sur le site de l'UFC Que choisir Nouvelle-Calédonie.

MERCI DE VOUS IDENTIFIER

Vous devez avoir un compte en ligne sur le site des Nouvelles Calédoniennes pour pouvoir acheter du contenu. Veuillez vous connecter.



les Nouvelles Calédoniennes

Published on *LNC.nc* | Les Nouvelles Calédoniennes, le Journal de Nouvelle Calédonie (<https://www.lnc.nc>)

Accueil > Nouvelle Calédonie > Consommation > Votre chargeur de smartphone est peut-être dangereux > Votre chargeur de smartphone est peut-être dangereux

Votre chargeur de smartphone est peut-être dangereux

A.T. | Créé le 06.02.2020 à 04h25 | Mis à jour le 06.02.2020 à 07h08



L'UFC-Que choisir recommande de ne pas laisser votre smartphone en charge la nuit. Photo Thierry Perron TECHNOLOGIES. Après une opération de contrôle, l'UFC-Que choisir tire la sonnette d'alarme : de nombreux chargeurs de smartphone s'avèrent non conformes et même dangereux en Métropole. Qu'en est-il chez nous ?

Un modèle de chargeur de smartphone sur deux pourrait s'avérer dangereux. C'est la conclusion accablante d'un rapport mené par l'UFC-Que choisir en Métropole et relayée, hier, par l'antenne calédonienne de l'association de défense des consommateurs. Au niveau national, la fédération a ainsi testé, en laboratoire, vingt modèles achetés dans différents points de vente, des magasins comme des plateformes de vente en ligne.

Résultat : les trois quarts n'affichent ni le bon marquage, ni les instructions de rigueur. Plus grave, onze d'entre eux présentent des défauts de sécurité électrique avec, pour éventuelles conséquences, des risques de départ de feu, d'électrisation, voire d'électrocution selon la fédération.

Parmi les enseignes visées, certaines sont implantées sur le Caillou, mais l'UFC-Que choisir NC n'a effectué aucun contrôle sur les produits commercialisés localement. « Nous relayons cette information qui est sortie au niveau national et que nous estimons également importante pour les Calédoniens », explique Luce Lorenzin, présidente de l'antenne locale. Car, une chose est sûre, n'importe quel client peut être concerné s'il a effectué des achats en Métropole ou en ligne, notamment sur certaines plateformes épinglées par l'enquête, comme Amazon.

En ce qui concerne les enseignes figurant dans ce rapport quatre sont implantées en Calédonie. Les Nouvelles les ont contactées, hier par téléphone, afin de savoir si les chargeurs incriminés y sont actuellement en vente. Verdict : Auchan ne propose pas de téléphonie mobile. Les directions des magasins Darty et de la boutique I-Store d'Apple assurent quant à elles ne pas vendre les modèles mis en cause par l'UFC-Que choisir. Tout comme la Fnac, qui

joue néanmoins la carte de la transparence et précise que leurs chargeurs Temium, l'une des marques signalées par le rapport dans une autre enseigne en France (à savoir Darty) avait été retirée de la vente, fin janvier, après la publication au niveau national de ce rapport.

Toujours est-il, l'association de défense des consommateurs a décidé d'interpeller la direction des affaires économiques (DAE)* afin de procéder au contrôle et, le cas échéant, au retrait et au rappel des modèles concernés qui seraient vendus en Nouvelle-Calédonie.

Savoir +

La liste de tous les modèles et marques de chargeurs concernés est disponible sur le site sur www.quechoisir.org

* Sollicitée hier, la DAE n'a pas été en mesure de nous répondre.

Repères

Achats locaux

Les possesseurs de produits dangereux peuvent prendre contact avec leur vendeur et évoquer la garantie de conformité 4. Un modèle de lettre est disponible sur le site www.ufcnouvellecaledonie.nc pour demander le remplacement ou le remboursement.

Pour la Métropole

La loi donne la possibilité d'obtenir gratuitement, sous trente jours, le remplacement des chargeurs défectueux.

MERCI DE VOUS IDENTIFIER

Vous devez avoir un compte en ligne sur le site des Nouvelles Calédoniennes pour pouvoir acheter du contenu. Veuillez vous connecter.

J'AI DÉJÀ UN COMPTE

Nom d'utilisateur ou d'e-mail *

Saisissez votre nom d'utilisateur pour LNC.nc | Les Nouvelles Calédoniennes

Mot de passe *

Saisissez le mot de passe correspondant à votre nom d'utilisateur.

[Mot de passe oublié ?](#) ^[1]

[Se Connecter](#)

JE N'AI PAS DE COMPTE

- Vous n'avez pas encore de compte ?
- [Créer un nouveau compte](#) ^[2]

Vous avez besoin d'aide ? Vous souhaitez vous abonner, mais vous n'avez pas de carte bancaire ? Prenez contact directement avec le service abonnement au (+687) 27 09 65 ou en envoyant un e-mail au [service abonnement](#) ^[3].

Source URL: <https://www.lnc.nc/article/nouvelle-caledonie/consommation/votre-chargeur-de-smartphone-est-peut-etre-dangereux>
asdasdadad

Links

[1] <https://www.lnc.nc/user/password>

[2] <https://www.lnc.nc/user/register>

[3] <https://www.lnc.nc/formulaire/contact?destinataire=abonnements>



les Nouvelles Calédoniennes

Published on LNC.nc | Les Nouvelles Calédoniennes, le Journal de Nouvelle Calédonie (<https://www.lnc.nc>)

Accueil > Nouvelle Calédonie > L'UFC Que Choisir sur tous les fronts > L'UFC Que Choisir sur tous les fronts

L'UFC Que Choisir sur tous les fronts

Christine Lalande / christine.lalande@lnc.nc | Créé le 28.02.2020 à 04h25 | Mis à jour le 28.02.2020 à 08h49



Luce Lorenzin, à droite, et les membres de l'association renseignent toute l'année les consommateurs calédoniens sur leurs droits. Photo C.L.

CONSOMMATION. Alors que se profile la Journée internationale du consommateur, le 14 mars, l'association, qui offre un service de conseil, a dressé le bilan de son action et évoqué ses points de vigilance.

L'association de défense des consommateurs répond chaque année à près d'un millier de questions et aide en moyenne 500 Calédoniens à monter leurs dossiers dans différents litiges de la vie quotidienne. L'UFC Que choisir, qui a validé son bilan moral en assemblée générale le 20 février, aborde l'année avec toujours la même volonté de donner de son temps pour informer, mais regrette un manque d'associations spécialisées par secteur sur le territoire. « *Les problèmes liés à l'immobilier sont ceux qui reviennent le plus souvent* », explique la présidente de l'UFC Que Choisir, Luce Lorenzin, qui appelle de ses vœux la mise en place d'une commission de conciliation et pourquoi pas la création d'un bureau de gestion pour les petites copropriétés qui ne sont pas prises en charge par les syndicats. L'association, qui traite aussi de points de droit concernant les banques et les assurances, plaide pour une meilleure information des usagers qui permettrait selon elle d'éviter nombre de procédures. « *On sent une méfiance grandissante chez les consommateurs vis-à-vis des commerçants et des organismes, peut-être parce qu'il y a de moins en moins de prise en compte des cas particuliers* », note Luce Lorenzin. L'UFC Que choisir, qui s'apprête à reprendre les enquêtes sur le « panier calédonien » qui l'ont popularisée, dresse aussi un bilan contrasté du secteur commercial.

Taxe : aux industriels de produire moins sucré

L'association regrette l'orientation qu'a prise le projet de loi du pays pour taxer les produits sucrés : « Nous avons regardé de près les études et dispositions prises ailleurs dans le monde et pensons que ce ne devrait pas être au consommateur de changer d'habitudes mais à l'industriel de produire moins sucré », analyse Luce Lorenzin. L'UFC Que Choisir, régulièrement sollicitée pour avis par les instances calédoniennes, sait camper fermement sur ses positions. « Nous avons opposé un non franc au projet de développement d'une application qui permette de consulter l'Observatoire des prix - qui est une très bonne chose - sur un smartphone, tant que cela suppose de se créer un profil qui renseignera sur le consommateur ou qu'il faille s'enregistrer pour utiliser la connexion internet offerte par les grandes surfaces », explique l'association. L'UFC Que Choisir, représentée dans de nombreuses commissions communales, regrette d'avoir encore trop de peine à disposer des délibérations tarifaires sur les services publics, « un budget majeur pour les ménages calédoniens » et est vent debout contre les compteurs intelligents d'eau et d'électricité. « Ils présentent trop peu d'intérêt informatif au consommateur qui lui permettrait de maîtriser ses dépenses », poursuit Luce Lorenzin. L'UFC Que choisir, souvent sollicitée par l'Autorité de la concurrence de Nouvelle-Calédonie, regrette enfin que ses avis « reviennent à donner des positions de principe ». En 2020, l'association qui a le souhait de s'ouvrir davantage aux consommateurs de Brousse, recherche également de nouveaux jeunes adhérents « connectés » pour améliorer encore son action.

Savoir +

Sur son site internet www.ufcnouvellecaledonie.nc [1], l'UFC Que Choisir partage des dossiers complets rédigés par la fédération nationale.

MERCI DE VOUS IDENTIFIER

Vous devez avoir un compte en ligne sur le site des Nouvelles Calédoniennes pour pouvoir acheter du contenu. Veuillez vous connecter.

J'AI DÉJÀ UN COMPTE

Nom d'utilisateur ou d'e-mail *

Saisissez votre nom d'utilisateur pour LNC.nc | Les Nouvelles Calédoniennes

Mot de passe *

Saisissez le mot de passe correspondant à votre nom d'utilisateur.

[Mot de passe oublié ?](#) [2]

[Se Connecter](#)

JE N'AI PAS DE COMPTE

- Vous n'avez pas encore de compte ?
- [Créer un nouveau compte](#) [3]

Vous avez besoin d'aide ? Vous souhaitez vous abonner, mais vous n'avez pas de carte bancaire ? Prenez contact directement avec le service abonnement au (+687) 27 09 65 ou en envoyant un e-mail au [service abonnement](#) [4].

Source URL: <https://www.lnc.nc/article/nouvelle-caledonie/l-ufc-que-choisir-sur-tous-les-fronts> esdasdasdad

Links

[1] <https://www.ufcnouvellecaledonie.nc/>

[2] <https://www.lnc.nc/user/password>

[3] <https://www.lnc.nc/user/register>

[4] <https://www.lnc.nc/formulaire/contact?destinataire=abonnements>



les Nouvelles Calédoniennes

Published on LNC.nc | Les Nouvelles Calédoniennes, le Journal de Nouvelle Calédonie (<https://www.lnc.nc>)

Accueil > Nouvelle Calédonie > Economie > A la veille des soldes, les commerçants inquiets pour leurs approvisionnements > A la veille des soldes, les commerçants inquiets pour leurs approvisionnements

A la veille des soldes, les commerçants inquiets pour leurs approvisionnements

Christine Lalande / christine.lalande@lnc.nc | Créé le 28.02.2020 à 04h25 | Mis à jour le 28.02.2020 à 12h47



Les soldes 2020 se dérouleront normalement, mais les nouveautés pourraient se faire attendre. Photo Cyril Terrien ECONOMIE. Alors que les premiers soldes de l'année s'ouvriront samedi, jusqu'au 29 mars, les flux commerciaux avec l'Asie mis à mal par le coronavirus font craindre des pénuries aux commerçants locaux.

Dès demain, un mois de soldes attend les Calédoniens dans tout le pays. Les étals seront remplis de bonnes affaires et les portants de vêtements pleins à craquer. Mais pour combien de temps ? L'épidémie de coronavirus, qui justifie depuis le début de la semaine la suspension par l'OPT-NC de tout flux de colis depuis et à destination de la Chine jusqu'à nouvel ordre, n'a pas d'impact sur le commerce calédonien dans l'immédiat, mais des difficultés pourraient survenir dès le mois d'avril. Une fois leurs stocks écoulés, les commerçants pourraient avoir du mal à se réapprovisionner.

« Plusieurs de nos adhérents, commente Stéphanie Salgueiro Pallares, secrétaire générale du Syndicat des commerçants, rencontrent déjà des difficultés pour passer leurs commandes auprès de leurs fournisseurs en Chine et obtenir une date de livraison. » Conséquence : un certain nombre d'entre eux recherchent déjà d'autres sources d'approvisionnement, qu'ils auraient moins utilisées ou même écartées jusqu'à présent. « Nous sommes très vigilants sur ce sujet, car c'est toute une économie qui peut en pâtir en cascade », explique-t-elle encore. « La situation va devenir compliquée dès la fin du mois, confirme Frédéric Pierson, président du Syndicat professionnel des agents en douane et transitaires (Spadet). Rien que pour février, on estime que 350 000 dollars US (38 millions CFP) de marchandises ne sont pas rentrées. »

Les échanges avec l'Europe (48, 13 % des conteneurs importés) ne sont pas problématiques, mais les routes commerciales avec la Chine, avec le Japon et avec l'Asie d'une manière générale (25, 45 % des parts de marché), vont faire défaut.

Sans conteneurs, pas de commerce

Le textile, le bazar, l'électronique, l'outillage, les meubles et l'électroménager sont particulièrement concernés, « l'alimentation dans une moindre mesure puisque la plupart des centrales s'approvisionnent en France et en Europe », rassure Philippe Guépy, vice-président du Spadet. Le ralentissement de l'e-commerce, accusé de jouer un rôle dans la désaffection des boutiques traditionnelles, profitera-t-il aux soldes calédoniens ? Trop tôt pour le dire. Demeure que les professionnels qui tentent de redynamiser le commerce de proximité sous le slogan « Il y a presque tout chez nous », pourraient faire grise mine, s'ils ne peuvent proposer leurs nouvelles collections dès les soldes terminés.

La pratique des soldes concerne à 60 % le textile et en deuxième position, l'équipement de la maison. Les commerces attendent beaucoup de ces soldes qui se tiendront pour la première fois en mars. « Il va falloir deux à trois ans pour confirmer si les dates choisies sont les bonnes, explique Ronan Daly, gérant d'enseignes en parfumerie et prêt-à-porter, mais l'objectif est bien sûr de les arrêter une fois pour toutes. » Dans l'attente, l'association de défense des consommateurs UFC Que Choisir souhaite que le gouvernement calédonien se saisisse rapidement de ces problèmes d'approvisionnement.

« Un retard se gère, une rupture est inquiétante », avertit Luce Lorenzin, présidente de l'UFC Que Choisir, qui interroge : « Où en sont nos stocks stratégiques ? ».

MERCI DE VOUS IDENTIFIER

Vous devez avoir un compte en ligne sur le site des Nouvelles Calédoniennes pour pouvoir acheter du contenu. Veuillez vous connecter.

J'AI DÉJÀ UN COMPTE

Nom d'utilisateur ou d'e-mail *

Saisissez votre nom d'utilisateur pour LNC.nc | Les Nouvelles Calédoniennes

Mot de passe *

Saisissez le mot de passe correspondant à votre nom d'utilisateur.

[Mot de passe oublié ?](#) ^[1]

[Se connecter](#)

JE N'AI PAS DE COMPTE

- Vous n'avez pas encore de compte ?
- [Créer un nouveau compte](#) ^[2]

Vous avez besoin d'aide ? Vous souhaitez vous abonner, mais vous n'avez pas de carte bancaire ? Prenez contact directement avec le service abonnement au (+687) 27 09 65 ou en envoyant un e-mail au [service abonnement](#) ^[3].

Source URL: <https://www.lnc.nc/article/nouvelle-caledonie/economie/a-la-veille-des-soldes-les-commerçants-inquiets-pour-leurs-approvisionnements> asdasdasdad

Links

[1] <https://www.lnc.nc/user/password>

[2] <https://www.lnc.nc/user/register>

[3] <https://www.lnc.nc/formulaire/contact?destinataire=abonnements>

UFC que choisir : l'association qui compte

Sans grands moyens financiers, mais avec une forte dose de détermination et de bonne volonté, les bénévoles de l'association UFC-Que Choisir ont tracé un sillon. L'association est désormais un incontournable sur la scène de l'économie et de la consommation.

L'UFC-Que Choisir en Nouvelle-Calédonie compte 1 100 adhérents et plus d'une centaine d'entre eux ont participé à l'assemblée générale qui s'est tenue il y a 15 jours. Cette AG avait pour but de dresser le bilan des actions réalisées en 2019 et de dresser des perspectives pour 2020. « Nous cherchons à innover à chaque fois, explique la présidente de l'association Luce Lorenzin, en 2019 notre objectif était d'aller un peu plus en brousse. C'est ce que nous avons fait et c'est ce à quoi nous allons encore nous attacher en 2020, à savoir de mieux informer l'intérieur. Par ailleurs en 2020, nous souhaiterions que des gens nous aident à réfléchir sur comment parler aux jeunes. Nous savons mal utiliser les réseaux sociaux. »

Plus de 1 500 interventions

« Chaque année, explique la présidente, nous répondons à environ un millier de sollicitations ou de questions, et dans le même temps 500 personnes viennent nous voir cette fois avec un dossier. » De manière générale, les interventions individuelles ont trait pour l'essentiel aux questions de logements, à la location, ou aux relations avec les banques. Ce dont sont frappés les membres opérationnels de l'UFC-Que Choisir, c'est la méconnaissance profonde des lois et des textes, ce qui est cause de bien des soucis. Et cette méconnaissance a pour autre conséquence une crispation des



relations entre les uns et les autres. « On a l'impression, explique Luce Lorenzin, que désormais les gens sont dans la méfiance vis-à-vis de leurs interlocuteurs. Nous pensons qu'il est intéressant pour les entrepreneurs et les commerçants que leur position soit bien comprise, car cela évite des difficultés. »

Un agent économique

Le rôle de l'UFC-Que Choisir est connu de tous, tant des consommateurs que

des institutions ou des professionnels. À ce titre, l'association entretient des relations avec nombre de leviers comme la Direction des Affaires Économiques (DAE) ou l'Autorité de la Concurrence. Ce qui n'empêche pas l'association d'avoir sa propre vision, « nous ne croyons pas forcément que la concurrence va améliorer le sort de tout le monde, souligne ainsi la présidente, mais nous pensons que nous devons tous travailler en Nouvelle-Calédonie pour que l'on ait une économie durable. » L'UFC estime également que son travail consiste aussi à faire évoluer les lois relatives à la consommation et aux consommateurs, en attirant l'attention soit des professionnels soit des institutions pour modifier les textes ou les rendre plus clairs. En 2020, il faudra à nouveau compter avec l'UFC-Que Choisir qui va relancer ses enquêtes sur le panier de la ménagère. À ce titre, explique l'association, « nous attendons avec espoir l'enquête sur le budget consommation des ménages que l'ISEE a réalisée. Nous pensons que beaucoup de dépenses ont augmenté ces dix dernières années, mais qu'elles ne sont pas assez prises en compte dans les dépenses contraintes des ménages, ce qui fait que le « reste à vivre » est de plus en plus réduit pour un plus grand nombre de personnes. »



Photo ci-dessus : Luce Lorenzin et Françoise Kerjouan, respectivement présidente et vice-présidente de l'UFC-Que Choisir.



les Nouvelles Calédoniennes

Published on LNC.nc | Les Nouvelles Calédoniennes, le Journal de Nouvelle Calédonie (<https://www.lnc.nc>)

Accueil > Nouvelle Calédonie > Economie > Le marché de l'immobilier quasi à l'arrêt > Le marché de l'immobilier quasi à l'arrêt

Gros plan - CRISE DU CORONAVIRUS

Le marché de l'immobilier quasi à l'arrêt

G.R. | Créé le 30.03.2020 à 04h25 | Mis à jour le 30.03.2020 à 07h36



La semaine dernière, Toan Tran, gérant de l'agence D'clic immo a adressé des courriers à ses clients pour leur rappeler droits et devoirs. Photo G.R.

ECONOMIE. Si le haut-commissariat autorise les déplacements dans le cadre des déménagements « impérieux », dans les faits, le secteur de l'immobilier tourne au ralenti, depuis le début du confinement.

Point d'équivalent local à l'allongement de la trêve hivernale en Métropole. Si les locataires sont toujours tenus de payer les loyers, tout comme les propriétaires doivent payer crédits et charges de copropriétés, sur le marché, les transactions ont lieu au compte-gouttes.

« Personne n'a pensé au lendemain de la crise sanitaire. Les entreprises sans recettes ne vont pas pouvoir continuer à verser les salaires », avertit Toan Tran, gérant de l'agence D'clic immo, qui craint que des loyers ne soient plus payés. *« Des locataires nous ont appelés. C'est le poste de dépenses le plus important des ménages. Le loyer, c'est entre un tiers et 50 % des revenus »,* poursuit-il. Depuis quelques jours, Toan adresse des courriers à sa clientèle. Aux locataires, il rappelle qu'un retard de paiement induit une pénalité de 10 %. Aux propriétaires, dont certains se retrouvent avec des échéances de crédits à payer sans percevoir de loyer de leur bien, il recommande de dégager jusqu'à trois mois de financement. Assurant la gestion de copropriétés, il recommande d'en poursuivre le versement des frais pour que les divers prestataires d'entretien ne se retrouvent pas à l'arrêt.

Personne à la rue

Même si vendredi, en conférence de presse, Florence Ghilbert-Bezard, commissaire déléguée pour la province Sud, a considéré que les déménagements pouvaient être considérés comme des déplacements « impérieux » et dès lors dérogatoires, et que Christopher Gygès, porte-parole du gouvernement, est intervenu pour rappeler que « *les états des lieux sont autorisés, dans des cas bien spécifiques* », les visites sont, quant à elles, interdites avec le confinement.

Pour l'heure, l'UFC-Que choisir n'a pas été saisie de situation conflictuelle. Elle invite au règlement des conflits « à l'amiable, avec une bonne volonté de part et d'autre, pour trouver la solution la moins pire pour chacun ».

Les bailleurs sociaux ont pour leur part, pris les devants. Les clôtures de baux qui arrivent à expiration ont été décalées et les personnes autorisées à rester. Les entrées ont été reportées purement et simplement, à la Société immobilière calédonienne de Nouvelle-Calédonie. Idem « *sauf extrême urgence* », au Fonds social de l'habitat. « *Personne ne sera laissé à la rue, c'est certain* », tranche Christophe Tiaoao, directeur de la clientèle.

Pour établir un compromis de ventes et délivrer les actes authentiques, quelques-unes des agences notariales restent ouvertes. « *Nous ne le sommes que sur rendez-vous. Nous maintenons un service minimum. Notamment pour les urgences sur les dossiers en cours* », renseigne Maître Jean-Daniel Burtet, pour l'étude Lillaz-Burtet. « *Il faut bien que quelqu'un qui a fini son préavis et rendu ses clefs puisse emménager dans sa nouvelle maison* ».

Les contacts utiles

Haut-commissariat

Un numéro d'information relatif aux règles de confinement est en service au 26 63 26, du lundi au vendredi, de 6 heures à 16 heures.

EEC

Numéro gratuit, le 05 36 36, de 7 h 25 à 16 heures, du lundi au jeudi, et jusqu'à 15 heures, les jeudis et vendredi. Démarches accessibles en ligne via l'application EEC smart. Réouverture, aujourd'hui, des guichets de Nouméa, de Canala, de Koumac, de Bourail et Lifou, de 8 heures à 10 heures.

Calédonienne des Eaux

Numéro vert, le 05 01 25, agence en ligne uniquement à toutsurmoneau.nc

Bailleurs sociaux

Sic : 44 40 00 ou crc@sic.nc, **FSH** : 05 10 15 et urgence@fsh.nc et **Sem agglo** : 46 88 00 et semagglo@semagglo.nc

MERCI DE VOUS IDENTIFIER

Vous devez avoir un compte en ligne sur le site des Nouvelles Calédoniennes pour pouvoir acheter du contenu. Veuillez vous connecter.

J'AI DÉJÀ UN COMPTE

Nom d'utilisateur ou d'e-mail *

Saisissez votre nom d'utilisateur pour LNC.nc | Les Nouvelles Calédoniennes

Mot de passe *

Saisissez le mot de passe correspondant à votre nom d'utilisateur.

[Mot de passe oublié ?](#) ^[1]

[Se connecter](#)

JE N'AI PAS DE COMPTE

- Vous n'avez pas encore de compte ?
- [Créer un nouveau compte](#) ^[2]

Vous avez besoin d'aide ? Vous souhaitez vous abonner, mais vous n'avez pas de carte bancaire ?



les Nouvelles Calédoniennes

Published on LNC.nc | Les Nouvelles Calédoniennes, le Journal de Nouvelle Calédonie (<https://www.lnc.nc>)

Accueil > Nouvelle Calédonie > Consommation > Pour l'UFC, les prix ont augmenté depuis la fin du contrôle des marges > Pour l'UFC, les prix ont augmenté depuis la fin du contrôle des marges

Consommation

Pour l'UFC, les prix ont augmenté depuis la fin du contrôle des marges

| Créé le 24.04.2020 à 04h25 | Mis à jour le 24.04.2020 à 08h51



Photo Thierry Perron

Selon l'UFC Que choisir, association de protection des consommateurs, le « panier calédonien », qui comporte 106 produits de grande consommation, a augmenté de 4,9 % entre septembre 2019 (contrôle des marges) et avril 2020 (marges non contrôlées), alors qu'il avait baissé de 2,7 % entre septembre 2018 (juste avant le passage à taux pleins de la TGC) et septembre 2019.

UFC Que choisir s'est aussi intéressée au « panier des produits les plus consommés » (PPC) proposé sur le site prix.nc du gouvernement, qui comporte 34 produits. Entre septembre 2019 et mars 2020, celui-ci aurait vu son prix moyen augmenter de 5,3 %. En tout, 58 % des prix auraient augmenté depuis septembre 2019. L'association indique que « le constat est là : que ce soit sur notre panier ou sur celui des produits les plus consommés, les prix grimpent. » UFC Que choisir confirme par ailleurs concernant les services publics (eau, assainissement, ordures, etc.), que les communes et leurs délégataires de ces services « n'ont pas établi de prix hors taxes : le consommateur a supporté la TGC sans bénéficier du caractère répercutable de la taxe », alors même que l'association avait « alerté et demandé avec insistance que ces prix baissent lorsque c'était possible. »

MERCI DE VOUS IDENTIFIER

Vous devez avoir un compte en ligne sur le site des Nouvelles Calédoniennes pour pouvoir acheter du contenu. Veuillez vous connecter.



les Nouvelles Calédoniennes

Published on LNC.nc | Les Nouvelles Calédoniennes, le Journal de Nouvelle Calédonie (<https://www.lnc.nc>)

Accueil > [Infos en direct](#) > Des avoirs pour les billets annulés : pour l'UFC-Que choisir, le gouvernement va prendre des mesures illégales > Des avoirs pour les billets annulés : pour l'UFC-Que choisir, le gouvernement va prendre des mesures illégales

Des avoirs pour les billets annulés : pour l'UFC-Que choisir, le gouvernement va prendre des mesures illégales
| Créé le 29.04.2020 à 17h44 | Mis à jour le 29.04.2020 à 17h47



Photo DR

L'UFC Que choisir estime qu'un projet de texte pris mardi par le gouvernement est illégal.

Ce texte est présenté comme étant destiné à « préserver la trésorerie de ces acteurs économiques en prévoyant, par exception aux règles habituelles de remboursement des sommes versées en cas d'annulation », indique le compte rendu des décisions prises lors de la séance de mardi.

Il propose donc aux clients un « avoir du montant des sommes versées, utilisable pendant une période de 12 mois pour les compagnies aériennes et de 18 mois pour les agences de voyages. À l'issue de cette période, si l'avoir en tout ou partie n'a pas été utilisé, le client pourra prétendre au remboursement du solde de son avoir ».

Pour l'UFC-que choisir, ce texte pose problème dans la mesure où il « ne s'adresse qu'à quelques professionnels sur l'ensemble de ceux impactés ».

Plus grave encore, il « porte gravement atteinte aux droits des consommateurs. » puisque selon l'association de consommateurs, il « remet en cause tout le droit des contrats en permettant à un professionnel de conserver l'argent qu'il a reçu sans devoir remplir ses obligations ». Ce texte est par ailleurs « contraire au droit civil ». Et comme il est rétroactif, il est tout simplement anticonstitutionnel.

« Que des propositions soient faites pour aider un secteur économique, oui. Mais pas en niant les fondements du droit qui permettent le fonctionnement de l'ensemble des règles économiques régissant la société », conclut l'UFC.

Plus d'informations à lire dans votre édition de demain jeudi, [en pages Pays](#) (1).



les Nouvelles Calédoniennes

Published on LNC.nc | Les Nouvelles Calédoniennes, le Journal de Nouvelle Calédonie (<https://www.lnc.nc>)

Accueil > Nouvelle Calédonie > Consommation > Les avoirs pour les billets d'avion en question > Les avoirs pour les billets d'avion en question

Consommation

Les avoirs pour les billets d'avion en question

P. Ch. | Créé le 30.04.2020 à 04h25 | Mis à jour le 30.04.2020 à 06h46



« Le consommateur doit avoir le choix. On ne peut pas lui imposer seulement un avoir », explique l'UFC. Photo Archives LNC

CONSOMMATION. Si vous aviez prévu un voyage dans les prochains mois, vous êtes dans l'incertitude : volera, volera pas ? Raison pour laquelle vous vous êtes très certainement tourné vers l'agence ou vers la compagnie auprès de laquelle vous avez réservé votre vol pour annuler et obtenir un remboursement... qui est loin d'être acquis.

Le secteur aérien, en grande difficulté avec cette crise sanitaire, peut compter sur un texte proposé mardi par le gouvernement : il prévoit explicitement, « pour préserver la trésorerie de ces acteurs économiques » et « par exception aux règles habituelles de remboursement des sommes versées en cas d'annulation, de proposer aux clients un avoir du montant des sommes versées, utilisable pendant une période de 12 mois pour les compagnies aériennes et de 18 mois pour les agences de voyages ». Ce projet de texte a d'ores et déjà fait bondir l'UFC-Que Choisir. Premièrement, « ce n'est pas au consommateur d'assurer la trésorerie d'une compagnie aérienne ou d'une agence de voyages. Les banques sont là pour remplir ce rôle », s'agace Françoise Kerjouan, vice-présidente de l'antenne calédonienne de l'association de consommateurs, qui met aussi en avant un autre principe de base : celui du choix du consommateur, qui doit disposer de plusieurs possibilités : un avoir ou un remboursement par exemple. « En Europe, les compagnies aériennes se sont en grande majorité placées hors la loi en niant le droit au remboursement et en imposant un avoir ».

Si l'on se place du côté du consommateur, l'avoir peut également être problématique : que se passe-t-il si l'agence ou la compagnie fait faillite ? « Aucune disposition du texte ne prévoit ce cas de figure », reprend Françoise Kerjouan. Sans compter la situation de certains consommateurs, qui se retrouvent matériellement dans

l'impossibilité de reporter un voyage.

Cerise sur le gâteau juridique : l'UFC-Que choisir indique que le texte serait illégal, dans la mesure où il porte atteinte au droit des contrats : les contractants sont amenés à ne plus croire à l'application régulière du droit des contrats. En clair, à ne plus avoir aucune garantie. Enfin, ce texte, qui a un effet rétroactif, déroge au principe fondamental du droit des obligations et est anticonstitutionnel pour l'UFC. « *De telles dispositions ne pourraient être prévues que par une loi du pays* », conclut Françoise Kerjouan.

MERCI DE VOUS IDENTIFIER

Vous devez avoir un compte en ligne sur le site des Nouvelles Calédoniennes pour pouvoir acheter du contenu. Veuillez vous connecter.

J'AI DÉJÀ UN COMPTE

Nom d'utilisateur ou d'e-mail *

Saisissez votre nom d'utilisateur pour LNC.nc | Les Nouvelles Calédoniennes

Mot de passe *

Saisissez le mot de passe correspondant à votre nom d'utilisateur.

[Mot de passe oublié ?](#) ^[1]

[Se Connecter](#)

JE N'AI PAS DE COMPTE

- Vous n'avez pas encore de compte ?
- [Créer un nouveau compte](#) ^[2]

Vous avez besoin d'aide ? Vous souhaitez vous abonner, mais vous n'avez pas de carte bancaire ?

Prenez contact directement avec le service abonnement au (+687) 27 09 65 ou en envoyant un e-mail au [service abonnement](#) ^[3].

Source URL: <https://www.lnc.nc/article/nouvelle-caledonie/consommation/les-avoirs-pour-les-billets-d-avion-en-question> asdasdasdad

Links

[1] <https://www.lnc.nc/user/password>

[2] <https://www.lnc.nc/user/register>

[3] <https://www.lnc.nc/formulaire/contact?destinataire=abonnements>



les Nouvelles Calédoniennes

Published on LNC.nc | Les Nouvelles Calédoniennes, le Journal de Nouvelle Calédonie (<https://www.lnc.nc>)

Accueil > Nouvelle Calédonie > Consommation > Billets d'avion et voyages annulés : quelles solutions s'offrent à vous ? > Billets d'avion et voyages annulés : quelles solutions s'offrent à vous ?

Gros plan - CRISE DU CORONAVIRUS

Billets d'avion et voyages annulés : quelles solutions s'offrent à vous ?

Anthony Tejero / anthony.tejero@lnc.nc | Créé le 06.05.2020 à 05h56 | Mis à jour le 06.05.2020 à 07h55



L'agence Aircalin du centre-ville est désormais fermée. Le plus simple pour les clients est d'envoyer un mail à l'adresse dédiée : annulation-covid@aircalin.nc - Photo Thierry Perron

CONSOMMATION. Les Calédoniens qui ont acheté des billets d'avion ne peuvent pas immédiatement être remboursés. Les compagnies proposent des avoirs valables entre 12 et 18 mois. Sauf qu'au delà de ce délai, les clients seraient en droit de réclamer leur dû.

Vous aviez prévu de partir en vacances, vous aviez déjà réservé vos billets et tous ces beaux projets se sont envolés avec la crise du coronavirus ? Eh bien pour obtenir un éventuel remboursement, il faudra être patient. Et même très patient. Aujourd'hui, les compagnies aériennes comme les agences de voyages proposent à leurs clients un avoir, qui correspond au montant dépensé, utilisable dans un délai de 12 à 18 mois. Un projet de délibération du gouvernement pour encadrer et surtout pour autoriser ces modalités (déjà en vigueur depuis plusieurs semaines) doit d'ailleurs être étudié demain par le Congrès.

Sauf que l'UFC-Que-Choisir est vent debout contre ces mesures commerciales. L'association de défense des consommateurs estime que le client « doit conserver la possibilité d'un remboursement immédiat » et qu'un avoir « doit toujours pouvoir être refusé et jamais imposé ». Selon sa vice-présidente Françoise Kerjouan, les compagnies aériennes du monde entier « se sont en grande majorité mises hors la loi en niant ce droit au remboursement ». Et une « telle disposition ne pourrait être prévue que par une loi du pays (ce qui pourrait être adopté au Congrès) et ne pourrait pas être rétroactive ». Interrogé à ce sujet, hier, le porte-parole du gouvernement ne l'entend pas de cette oreille. Et invoque la nécessaire survie de ces sociétés.

On aurait tué Aircalin

« Si on avait autorisé le remboursement des clients Aircalin, il aurait fallu demander plus de 2,5 milliards de francs à une compagnie qui ne réalise plus de chiffres d'affaires. Si on l'avait demandé, on aurait tué Aircalin, assène Christopher Gygès. Il est important que ce texte puisse passer au Congrès afin de préserver les emplois d'Aircalin et des agences de voyages. Ces mesures ne sont pas propres à la Nouvelle-Calédonie mais mondiales. Chacun

peut comprendre la complexité et les difficultés que rencontrent ces compagnies. » Toutefois, tout espoir de se voir rembourser son billet d'avion ou son voyage n'est pas perdu. Car le projet de délibération du gouvernement stipule qu'à l'issue du délai de 12 à 18 mois, « si l'avoir en tout ou partie n'a pas été utilisé, le client pourra prétendre au remboursement » de ce montant.

Certes, l'avoir ou le changement de date de vol reste, de loin, la solution préconisée par Aircalin, mais la compagnie confirme que cette option de remboursement à très long terme est envisageable. Sauf qu'avec déjà 40 000 annulations de réservations depuis le début de la crise du coronavirus, la société ne peut pas brûler les étapes. « Nous sommes dans une situation extraordinaire complètement imprévue où nos avions sont cloués au sol, où nous avons toujours des charges importantes, où nous n'avons plus de chiffre d'affaires depuis le 21 mars et où nous n'avons aucune visibilité sur une date de reprise du trafic aérien, martèle William Le Grand, le directeur général adjoint aux affaires commerciales. Au niveau mondial, les acteurs du transport aérien ont trouvé ce moyen, que sont les avoirs, car cela nous paraît le plus juste et que cela permet aux sociétés de ne pas se retrouver dans des situations de faillite. On n'est pas là pour brimer nos clients. Au contraire, on leur assurera ce service dès que la situation sera assainie. Et on espère que ce sera le plus tôt possible. »

« Notre espoir est de recommencer à vendre des billets en décembre »

La position de l'UFC-Que-Choisir qui dénonce également le non-remboursement des billets et des packages achetés dans les agences de voyages agace prodigieusement Vaéa Frogier, à la tête du syndicat de la profession : « Je suis surprise de leur indignation sélective. Qu'en est-il des sites internet et plateformes en ligne internationales de réservation, qui ne génèrent aucune fiscalité en Nouvelle-Calédonie, pour lesquelles les clients se retrouvent aujourd'hui sans solution et qui n'arrivent à avoir personne en face pour leur répondre ? Quand est-ce que l'UFC-Que-Choisir va leur demander des comptes ? ». Pour mémoire, un avoir valable 18 mois est proposé aux clients passés par agence et dont les voyages sont annulés. « Notre objectif est de faire du mieux possible pour nos clients face à une situation complètement inédite. La dernière fois que l'ensemble de la flotte mondiale a été cloué au sol, c'était pendant la Seconde Guerre mondiale, rappelle Vaéa Frogier, qui explique pourquoi le remboursement immédiat est impossible. Une fois les sommes versées à l'agence par nos clients, nous payons immédiatement aux compagnies aériennes les billets d'avion. Quand on vend des packages, pour obtenir les tarifs les plus bas et des remises, on les paye également le plus en avance possible. Or, l'essentiel de ces prestataires et les compagnies aériennes ne proposent aujourd'hui que des avoirs. »

C'est pourquoi, selon la présidente du syndicat des agences de voyages, le texte étudié demain devant le Congrès, est essentiel pour leur clientèle qui souhaiterait se faire rembourser, une fois le délai de validité de 18 mois dépassé. « Cela donne un cadre législatif et réglementaire qui nous permettra de faire pression sur les prestataires pour rembourser nos clients si besoin. Mais bien sûr, nous préférons reprendre notre activité de voyage et donc proposer des avoirs. Notre espoir aujourd'hui est de pouvoir recommencer à vendre des billets en décembre. Mais ce n'est qu'un espoir. Pas une certitude... »

Les modalités chez Aircalin

A l'heure actuelle, deux options s'adressent aux clients qui ont des billets déjà existants. Il est possible de modifier vos dates de vol sans frais de modification pour un départ jusqu'au 30 novembre 2020. Les tarifs sont toutefois susceptibles d'être réajustés au niveau applicable si le tarif initial n'est plus disponible. Si vous faites ce choix, et que le vol n'est finalement pas assuré ou que les conditions sanitaires à destination ne sont plus garanties (cas de coronavirus, retour d'une quarantaine obligatoire, etc.), vous pourrez encore vous tourner vers la deuxième solution : un avoir. Cette alternative prévoit d'annuler sans frais votre billet en échange d'un avoir nominatif non remboursable du montant initialement dépensé. Cet avoir est valide un an à partir du jour d'émission du document, utilisable pour tout achat d'un nouveau billet Aircalin. Par exemple, si cet avoir est émis le 15 mai, il est utilisable au plus tard jusqu'au 14 mai 2021 pour un vol prévu jusqu'à début mai 2022. Mais seuls les clients qui ont un billet pour un départ prévu au 31 juillet 2020 au plus tard sont actuellement éligibles à cet avoir. Même si ces conditions devraient évoluer. « Ces dates seront amenées encore à évoluer en fonction de l'évolution de la situation. Ces conditions changeront peut-être même dès l'adoption du texte par le Congrès », précise William Le Grand.

MERCI DE VOUS IDENTIFIER

Vous devez avoir un compte en ligne sur le site des Nouvelles Calédoniennes pour pouvoir acheter du contenu. Veuillez vous connecter.



les Nouvelles Calédoniennes

Published on LNC.nc | Les Nouvelles Calédoniennes, le Journal de Nouvelle Calédonie (<https://www.lnc.nc>)

Accueil > Nouvelle Calédonie > Consommation > Les pros du voyage vont-ils survivre aux remboursements ? > Les pros du voyage vont-ils survivre aux remboursements ?

Les pros du voyage vont-ils survivre aux remboursements ?

Ph.F. | Créé le 27.06.2020 à 04h25 | Mis à jour le 27.06.2020 à 04h25



L'absence de loi permet aux usagers d'exiger en justice le remboursement des billets non utilisés. Photo Th.P.

Transports. Normalement, la loi du pays d'urgence (pour cause de fermeture du ciel) encadrant les conditions de report ou de remboursement des billets d'avion ou d'à-vaioir sur les contrats de voyage, aurait dû passer jeudi comme une lettre à la poste au Congrès. Son objectif, protéger les usagers les plus fragiles économiquement, tout en évitant aux agences de voyages et à Aircalin de faire faillite, en privilégiant les à-vaioir ou les remboursements différés.

Initialement, ce devait être une simple délibération, adoptée en avril. Mais le haussariat a recommandé d'élever le dispositif au rang de loi car il porte des atteintes au code civil.

Sauf que voilà, dans une lettre, l'UFC-Que choisir a évoqué le risque de conflit d'intérêts concernant plusieurs élus appelés à prendre part au vote. En l'occurrence Briec Frogier, Laura Vendegou et Pascale Montagnat, qui ont tous trois des liens avec des activités de tourisme ou de transport (souvent d'ailleurs au titre de leurs mandats électoraux). Ces trois élus ont donc choisi de se déporter.

Dans le même temps, l'UC a déposé une motion préjudicielle pour différer l'examen du texte, alors même qu'il relève du champ de compétence de Gilbert Tyuiénon, vice-président UC du gouvernement, en charge des transports. La motion a été adoptée à cause des trois voix manquantes.

De toute façon, avec ou sans motion, la loi n'aurait sans doute pas été adoptée. Il fallait 28 voix au moins, les trois élus de l'Avenir en confiance se seraient sans doute déportés d'eux-mêmes, et l'Eveil océanien n'était pas au complet, et plutôt imprévisible. Or, il faut une majorité absolue de 28 voix sur 54 (et non une simple majorité relative pour adopter une loi du pays.)

Quand la loi reviendra-t-elle pour examen ? Pas avant fin juillet et la réélection du président du Congrès. Peut-être beaucoup plus tard, ce qui va mettre en grande difficulté les agences de voyage et la compagnie Aircalin. Total, plus de 1 000 emplois et plusieurs milliards en jeu, milliards que ces organismes en quasi-cessation d'activité sont actuellement dans l'impossibilité de rembourser.

MERCI DE VOUS IDENTIFIER

Vous devez avoir un compte en ligne sur le site des Nouvelles Calédoniennes pour pouvoir acheter du contenu. Veuillez vous connecter.

J'AI DÉJÀ UN COMPTE

Nom d'utilisateur ou d'e-mail *

Saisissez votre nom d'utilisateur pour LNC.nc | Les Nouvelles Calédoniennes

Mot de passe *

Saisissez le mot de passe correspondant à votre nom d'utilisateur.

[Mot de passe oublié ?](#) [1]

[Se connecter](#)

JE N'AI PAS DE COMPTE

- Vous n'avez pas encore de compte ?
- [Créer un nouveau compte](#) [2]

Vous avez besoin d'aide ? Vous souhaitez vous abonner, mais vous n'avez pas de carte bancaire ? Prenez contact directement avec le service abonnement au (+687) 27 09 65 ou en envoyant un e-mail au [service abonnement](#) [3].

Source URL: <https://www.lnc.nc/article/nouvelle-caledonie/consommation/les-pros-du-voyage-vont-ils-survivre-aux-remboursements>
asdasdasdad

Links

[1] <https://www.lnc.nc/user/password>

[2] <https://www.lnc.nc/user/register>

[3] <https://www.lnc.nc/formulaire/contact?destinataire=abonnements>



les Nouvelles Calédoniennes

Published on *LNC.nc* | *Les Nouvelles Calédoniennes, le Journal de Nouvelle Calédonie*
(<https://www.lnc.nc>)

Accueil > [Nouvelle Calédonie](#) > [Consommation](#) > [L'UFC Que Choisir fait le point sur les annulations de vols](#) > [L'UFC Que Choisir fait le point sur les annulations de vols](#)

Consommation

[L'UFC Que Choisir fait le point sur les annulations de vols](#) ⁽¹⁾

| Créé le 08.07.2020 à 04h25 | Mis à jour le 08.07.2020 à 08h47

L'union des consommateurs conseille aux voyageurs calédoniens qui devaient emprunter des lignes de compagnies européennes, de lire très attentivement les nouvelles propositions qui leur sont faites.

En effet, selon l'association, « *plusieurs compagnies aériennes, comprenant l'urgence de restaurer la confiance des consommateurs dans le secteur, reviennent sur leur politique de refus de remboursement.* »

Concernant les agences de voyages, l'UFC que Choisir indique que le gouvernement métropolitain a adopté le 25 mars dernier une ordonnance leur permettant d'imposer un avoir au client et reportant à 18 mois la possibilité d'être remboursé.

L'Union a contesté devant le Conseil d'État cette ordonnance estimant que le secteur des agences de voyages doit avoir accès au crédit de trésorerie garanti par l'État. L'association affirme que « *ce n'est pas aux consommateurs à sauver les voyageurs par le renoncement à leurs droits.* » L'association rappelle qu'en Calédonie, « *la réglementation sur le territoire impose toujours aux compagnies et aux agences locales de rembourser. Il leur appartient de proposer aux clients des avoirs incitatifs pour que les clients choisissent d'y avoir recours.* »

Sécurité routière : L'UFC-Que-Choisir agite le chiffon rouge

« Devant la démission du gouvernement sur le sujet », la commission de lutte contre l'insécurité routière de l'UFC-Que-Choisir tire la sonnette d'alarme et réclame la mise en place d'actions visant à réduire le nombre d'accidents de la route.



Jean-Charles Jovenelle, co-président de la commission de lutte contre l'insécurité routière de l'UFC-Que-Choisir, aux côtés de François Levacher et du Docteur Philippe Rossin.

Le plan triennal 2019-2021 est toujours en panne et l'UFC-Que-Choisir s'en inquiète. En l'absence d'« un Monsieur ou d'une Madame sécurité routière » au gouvernement et d'un budget dédié, sa commission de lutte contre l'insécurité routière déplore la disparition d'un minimum de communication sur le sujet et redoute un accroissement des morts sur la route. D'après ses membres, seules 60 % des actions du plan quinquennal 2013-2018 de Cynthia Ligeard, alors en charge de la sécurité routière au gouvernement, ont été menées à terme. Depuis, le plan est au point mort. Pour débloquent la situation, l'association réclame la désignation d'un délégué interministériel plutôt que l'embauche d'un responsable sécurité routière à la DITTT et rappelle qu'il est prévu la mise en place de 15 actions d'ici fin 2021 au plan triennal, dont 3 prioritaires.

Les visuels de l'association visant à sensibiliser à la conduite sans alcool.

Réparations obligatoires dans le cadre d'une vente d'un véhicule de plus de 5 ans

Le contrôle technique (CT) est aujourd'hui obligatoire pour les particuliers en cas de vente d'une voiture ayant plus de 5 ans, mais sans obligation de réparation ou de contre-visite. « Ce qui fait qu'on est champion des épaves roullantes en Calédonie, un facteur aggravant dans les accidents de la route », commente Jean-Charles Jovenelle,

co-président de la commission. « Pourquoi l'UFC-Que-Choisir souffre-t-elle comme l'ensemble de la Commission permanente de la sécurité routière ne peut accompagner le CT d'une obligation de réparation et de contre-visite. « Avec la possibilité de faire les réparations même », précise-t-il. En l'absence d'accès sur le sujet au gouvernement, l'association a prévu de rencontrer les présidents du groupe au congrès pour leur suggérer la rédaction d'un arrêté. Autre sujet à débattre de paire avec celui-ci : les contrôle techniques de centres de contrôle technique, au sein de la DITTT travaille depuis 2 ans « sans résultat concret pour l'heure », commente la commission. « Peut-on encore avoir confiance dans un contrôle technique aujourd'hui ? », s'interroge François Levacher, membre de la commission. Au regard de deux CT réalisés à 6 mois d'intervalle sur le même véhicule dressant des rapports totalement opposés. « L'un est vraisemblablement complaisant, l'autre réaliste », commente Philippe Rossin. Autre problématique à régler, « souvent c'est l'acheteur qui passe la visite du contrôle technique alors que c'est au vendeur de le faire », insiste Jean-Charles Jovenelle. L'association plaide également pour que les cartes grises des véhicules d'occasion ne soient pas délivrées tant que le vendeur et l'acheteur n'ont pas effectué



tous les deux les démarches administratives auprès de la DITT.

Davantage de fourrières

En lien avec cette problématique du contrôle technique, l'UFC-Que-Choisir préconise de densifier le nombre de fourrières, aujourd'hui au nombre de deux (Nouméa et Koné), par exemple en ouvrant de nouveaux établissements dans les îles Loyauté, à Koumac et à Canala. D'après François Levacher qui souhaite voir cette volonté gouvernementale relayée au niveau communal, « la gendarmerie est unanime sur le fait que la privation de voiture est la meilleure façon de pénaliser les délinquants routiers ». La sortie de fourrière est par ailleurs conditionnée à des réparations qui peuvent s'avérer lourdes et dissuader les contrevenants de récupérer leur véhicule. Un dispositif efficace pour se débarrasser des épaves, estime Jean-Charles Jouvenelle. En revanche, la commission déplore que l'expertise des véhicules accidentés lors des accidents mortels, prévue dans le plan triennal, ne soit jamais réalisée. « Elle permettrait de

voir le nombre de véhicules en mauvais état de circulation sur nos routes et qui causent des accidents », précise-t-il.

L'enseignement du code de la route dans le secondaire

Face au constat que beaucoup de jeunes n'arrivent pas à passer le code de la route, la Commission permanente suggère que son enseignement soit intégré au programme scolaire du secondaire. Aujourd'hui dans l'Aisne, en métropole, 8 établissements proposent cette formation en partenariat avec 5 auto-écoles, et ce dès le lycée pendant le temps péri-scolaire. De quoi rendre l'apprentissage du code gratuit et obligatoire dès l'âge de 16 ans. La commission préconise également la mise en place de classes pilotes dans les collèges et lycées pour sensibiliser les jeunes aux problématiques de sécurité routière. C'est à ce prix seulement que les mentalités changeront au volant, estiment les trois membres de commission.

B.Z

En chiffres

26

C'est le nombre d'handicapés consécutifs à un accident de la circulation survenu en 2019, soit la moitié par rapport au nombre de tués sur les routes la même année. Un chiffre que la Commission est parvenue à se procurer auprès du CSSR et qu'elle souhaite communiquer chaque année en plus du nombre de morts, afin de pouvoir mieux chiffrer le coût des accidents et cibler les opérations de prévention à mener.

31,2

milliards de francs:

c'est le coût des accidents de la route en 2019

FÊTE DE L'AGRICULTURE URBAINE

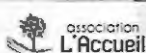
SAMEDI 25 JUILLET
DE 9H À 16H
À LA PÉPINIÈRE MUNICIPALE

CONSEILS D'EXPERTS ET INITIATIONS
À L'AGRICULTURE EN MILIEU URBAIN

Mur végétal, semis potager, compost, etc

ATELIERS, VISITES GUIDÉES, INNOVATIONS

STANDS D'INFORMATION ET DE DÉMONSTRATION



GRATUIT (hors stand de restauration)



Ville de
NOUMÉA

noumea.nc
f Nouméa ville
☎ 28 52 82



les Nouvelles Calédoniennes

Published on LNC.nc | Les Nouvelles Calédoniennes, le Journal de Nouvelle Calédonie (<https://www.lnc.nc>)

Accueil > Info en direct > D'après l'UFC-Que Choisir, 62% des prix ont augmenté en un an > D'après l'UFC-Que Choisir, 62% des prix ont augmenté en un an

D'après l'UFC-Que Choisir, 62% des prix ont augmenté en un an
| Créé le 26.08.2020 à 10h34 | Mis à jour le 26.08.2020 à 11h20



Photo archives LNC

Selon l'étude menée par l'association de défense des consommateurs, « entre septembre 2019 et août 2020, pour 11 grandes et moyennes surfaces de vente réparties sur toute la Nouvelle-Calédonie, le panier composé à partir des produits les plus consommés a vu son prix moyen augmenter de 6% ». Et « le prix du panier augmente dans tous les magasins, entre 4% (à Auchan Nouméa) et 9% (à Discount Teari) ».

Pour l'UFC-Que Choisir, « 62 % des prix ont augmenté depuis septembre 2019 » et plusieurs facteurs peuvent contribuer à cette augmentation des prix : « le coût du fret maritime a été évoqué par les professionnels, mais il ne peut suffire à expliquer une telle augmentation ; la Covid-19 a peut-être induit des tensions sur l'approvisionnement, mais cela n'a pas été rapporté par les importateurs ; les marges ne sont plus contrôlées depuis le 1er octobre 2019 : les professionnels ont-ils cédé à la tentation ? ».

Nette hausse

« Tous les prix du panier sont en nette hausse », assure l'association, qui indique que « selon les magasins, la hausse avait commencé entre septembre et janvier, ou elle a eu lieu entre janvier et mars, et elle a continué entre mars et août ». Et, « dans l'ensemble, 62% des prix ont augmenté depuis septembre, 43% des prix ont augmenté de plus de 5 % ».

Interrogations

« Toujours selon l'UFC-Que Choisir, « en août 2020, pour le panier des produits les plus consommés, les magasins les moins chers sont Koné Discount, Discount Teari, Poindimié Discount, ce qui nous interroge sur les prix pratiqués dans les magasins de Nouméa et du Grand Nouméa. ». Et « le plus cher est Korail Lifou ».

Identifier les marges

« Nous attendons avec impatience l'étude de l'Autorité de la concurrence de la Nouvelle-Calédonie (ACNC) sur le fonctionnement de la concurrence en matière d'importations et de distribution des produits de grande consommation, en souhaitant qu'elle permette d'identifier rapidement les marges de manoeuvre des différents acteurs économiques en matière de baisse des prix », conclut l'association de protection des consommateurs. Qui réitère sa demande de relancer les discussions autour des accords de compétitivité.

Les prix du panier ont été comparés par l'UFC-Que choisir entre septembre 2019 et août 2020

	KONE DISCOUNT	POINDIMIE DISCOUNT	DISCOUNT TEARI	AUCHAN NOUMEA	GEANT DUMBEA MALL	GEANT SAINTE- MARIE
Prix en Septembre 2019	10 124	10 170	9 852	11 050	10 189	10 077
Prix en Août 2020	10 700	10 734	10 738	11 517	10 800	10 824
Variation Août - septembre	575	564	886	467	611	747
Evolution en %	5,7%	5,5%	9,0%	4,2%	6,0%	7,4%

	KOUMAC DISCOUNT	CARREFOUR	CASINO BELLE VIE	CARREFOUR MARKET N'GEA	KORAIL LIFOU
Prix en Septembre 2019	10 245	10 241	10 198	11 254	11 601
Prix en Août 2020	10 825	10 930	10 945	11 731	12 024
Variation Août - septembre	580	689	747	477	422
Evolution en %	5,7%	6,7%	7,3%	4,2%	3,6%

L'association précise, à propos de ce tableau, qu' « un prix manquant dans un magasin a été complété par la moyenne observée dans les autres magasins (avec un minimum de 6 magasins affichant un prix pour le produit en question - 3 produits ont été éliminés sur les 34 du panier, faute de disponibilité dans suffisamment de magasins). »

MERCI DE VOUS IDENTIFIER

Vous devez avoir un compte en ligne sur le site des Nouvelles Calédoniennes pour pouvoir acheter du contenu. Veuillez vous connecter.

J'AI DÉJÀ UN COMPTE

Nom d'utilisateur ou d'e-mail *

Saisissez votre nom d'utilisateur pour LNC.nc | Les Nouvelles Calédoniennes

Mot de passe *

Saisissez le mot de passe correspondant à votre nom d'utilisateur.

[Mot de passe oublié ?](#) [1]

[Se Connecter](#)

JE N'AI PAS DE COMPTE

- Vous n'avez pas encore de compte ?
- [Créer un nouveau compte](#) [2]

Vous avez besoin d'aide ? Vous souhaitez vous abonner, mais vous n'avez pas de carte bancaire ? Prenez contact directement avec le service abonnement au (+887) 27 09 65 ou en envoyant un e-mail au [service abonnement](#) [3].

Source URL: <https://www.lnc.nc/breve/d-apres-l-ufc-que-choisir-62-des-prix-ont-augmente-en-un-an-asdasdad>

Links

[1] <https://www.lnc.nc/user/password>

[2] <https://www.lnc.nc/user/register>

[3] <https://www.lnc.nc/formulaire/contact?destinataire=abonnements>



les Nouvelles Calédoniennes

Published on LNC.nc | Les Nouvelles Calédoniennes, le Journal de Nouvelle Calédonie (<https://www.lnc.nc>)

Accueil > Nouvelle Calédonie > Economie > Le prix des produits phares a augmenté de 6 % selon l'UFC Que Choisir > Le prix des produits phares a augmenté de 6 % selon l'UFC Que Choisir

Le prix des produits phares a augmenté de 6 % selon l'UFC Que Choisir
Gilles Caprais | Créé le 01.09.2020 à 04h25 | Mis à jour le 01.09.2020 à 07h23



L'UFC Que Choisir a étudié les relevés de prix effectués par la Direction des affaires économiques (DAE), qui sont par ailleurs publiés en ligne (sur www.prix.nc). Photo archives LNC

ÉCONOMIE. L'association de défense des consommateurs relève une forte inflation sur les produits les plus achetés en supermarché, et s'interroge sur les pratiques des entreprises.

Dans 11 des principaux supermarchés du pays, l'UFC Que Choisir a scanné les 34 produits « les plus régulièrement consommés » à douze mois d'intervalle. Ses conclusions sont sans appel. « Le prix du panier augmente dans tous les magasins », dans une proportion comprise entre 3,6 % et 9 %. Dans le détail, « 62 % » des prix ont augmenté depuis septembre 2019, constate l'association de défense des consommateurs, qui s'est appuyée sur une liste de prix et de produits, principalement alimentaires, établie par la Direction des affaires économiques. L'inflation relevée est d'autant plus impressionnante que l'indice des prix publié par l'Institut de la statistique et des études économiques (Isee) fait état d'une baisse des prix de 1,1 % entre août 2019 et juillet 2020, pour l'indice général. Dans le détail, l'alimentation connaît effectivement une hausse de 2,4 %. Ce qui reste toutefois assez éloigné des 6 % qui estomaquent l'UFC.

Deux visions

Françoise Kerjouan, auteure de la note de l'UFC, ne remet absolument pas en cause la qualité du travail de l'Institut. « Nous employons deux méthodes différentes. Nos chiffres sont complémentaires, ils donnent à voir deux réalités différentes. »

À l'Isee, plusieurs centaines de produits sont pris en compte. Les prix relevés sont « pondérés », en fonction de leur importance supposée dans le panier du Calédonien moyen. Ainsi, l'alimentation et le transport représentant chacun

21 % du panier, contre 17 % pour le logement, 3,7 % pour le tabac et l'alcool, 4,7 % pour les hôtels et restaurants, etc. Par définition, cette structure de consommation n'est pas celle de tous les Calédoniens.

Celle retenue par l'UFC n'a pas non plus cette prétention. Dans cette liste de 34 références, publiée par la Direction des affaires économiques (DAE), on retrouve principalement des produits alimentaires : sauce soja, café soluble, mayonnaise, biscuits secs, margarine, riz rond... Les marques les plus célèbres du pays sont fortement représentées. « *Notre indicateur reflète le sentiment des gens à la sortie du supermarché* », estime Françoise Kerjouan.

« Les professionnels ont-ils cédé à la tentation ? »

Pourquoi une telle augmentation des prix ? Le « *coût du fret [...] a été évoqué par les professionnels, mais il ne peut suffire à expliquer une telle augmentation* », tranche l'UFC, qui soupçonne plutôt les importateurs et les distributeurs. « *Les marges ne sont plus contrôlées depuis le 1er octobre 2019 : les professionnels ont-ils cédé à la tentation ?* »

L'association attend « *avec impatience* » les résultats de l'enquête actuellement menée par l'Autorité de la concurrence. Elle espère que cette dernière permettra « *d'identifier rapidement les marges de manœuvre des différents acteurs économiques en matière de baisse des prix* ».

Savoir +

L'étude, avec les détails par supermarché, est consultable sur www.ufcnouvellecaledonie.nc

62 % des prix

ont augmenté au cours des douze derniers mois, indique la note de de l'UFC Que Choisir.

Repères

Moins cher en Brousse ?

Dans le classement des onze supermarchés étudiés par l'UFC, les trois moins chers se situent en Brousse. Par conséquent, l'association « *s'interroge sur les prix pratiqués dans les magasins de Nouméa et du Grand Nouméa* ».

L'Autorité parlera en fin d'année

« *Le mécanisme de formation des prix des produits de grande consommation* », tel est le thème de l'avis que prépare l'Autorité de la concurrence, qui a précisé hier que cet avis, demandé par le gouvernement, devrait être publié « *avant la fin de l'année* ».



les Nouvelles Calédoniennes

Published on LNC.nc | Les Nouvelles Calédoniennes, le Journal de Nouvelle Calédonie
(<https://www.lnc.nc>)

Accueil > Nouvelle Calédonie > Consommation > L'UFC Que Choisir interpelle Aircalin sur les remboursements > L'UFC Que Choisir interpelle Aircalin sur les remboursements

Transport aérien

L'UFC Que Choisir interpelle Aircalin sur les remboursements ^[1]

| Créé le 05.09.2020 à 04h25 | Mis à jour le 10.09.2020 à 11h19

L'Union fédérale des consommateurs Que Choisir de Nouvelle-Calédonie a, dans un communiqué émis hier, interpellé la direction d'Aircalin au sujet des avoirs proposés à ses clients en compensation des sommes qu'ils ont versées pour voyager.

Sous le titre « *Je ne rembourse pas parce que je m'appelle Aircalin* », l'association écrit regretter que la compagnie aérienne évoque comme motif « *du refus de faire droit à leur demande de remboursement, la politique commerciale de la société* », attitude « *de nature à faire disparaître tout lien de confiance dans leurs pratiques et donc d'incitation à accepter des avoirs* ». « *Il appartient en effet à la société de convaincre ses clients d'accepter une modalité d'indemnisation différente de celle prévue par la loi* », termine l'UFC Que Choisir, « sans réponse » de la société « *qui n'a pas évoqué avoir déclaré une cessation de paiement* » à son « *incompréhension* ».

MERCI DE VOUS IDENTIFIER

Vous devez avoir un compte en ligne sur le site des Nouvelles Calédoniennes pour pouvoir acheter du contenu. Veuillez vous connecter.

J'AI DÉJÀ UN COMPTE

Nom d'utilisateur ou d'e-mail *

Saisissez votre nom d'utilisateur pour LNC.nc | Les Nouvelles Calédoniennes

Mot de passe *

Saisissez le mot de passe correspondant à votre nom d'utilisateur.

Mot de passe oublié ? ^[2]

Se Connecter

JE N'AI PAS DE COMPTE

- Vous n'avez pas encore de compte ?
- Créer un nouveau compte ^[3]

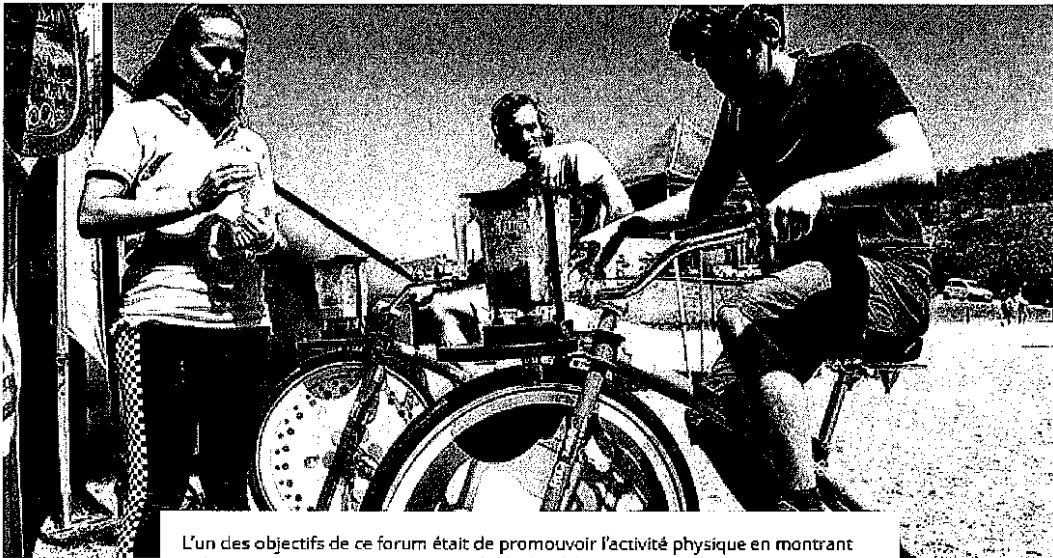
Vous avez besoin d'aide ? Vous souhaitez vous abonner, mais vous n'avez pas de carte bancaire ?

Prenez contact directement avec le service abonnement au (+687) 27 09 65 ou en envoyant un e-mail au service abonnement ^[4].

Les étudiants invités à prendre soin d'eux

Lucile Courtot | Créé le 23.09.2020 à 04h25 | Mis à jour le 23.09.2020 à 09h19

Imprimer



L'un des objectifs de ce forum était de promouvoir l'activité physique en montrant qu'on peut y passer un moment agréable. Ici, il faut pédaler pour mixer des fruits et obtenir un jus. Photos Thierry Perron

SANTÉ. Hier avait lieu à l'Université de Nouvelle-Calédonie le forum Santé, handicap et égalité. Cet événement a pour objectif de sensibiliser étudiants et personnel à ces enjeux grâce à l'intervention d'associations et de professionnels.

Personne n'est indestructible

Les étudiants sont particulièrement visés dans le cadre de ce forum. Âgés en moyenne d'une vingtaine d'années, ces jeunes adultes ne font bien souvent pas de leur santé une priorité. « *Nous organisons cet événement afin de sensibiliser les jeunes à plusieurs aspects de la santé. Leur montrer que, même si à 20 ans on se sent indestructible, leur santé dépend malgré tout de leur comportement et qu'il convient d'adopter de bonnes attitudes pour rester en bonne santé* », précise Benoît Mantez, enseignant à l'Université et chargé de mission pour une meilleure hygiène de vie sur le campus. Les sujets à aborder sont donc nombreux et vont de la prévention à la sécurité routière, à la santé sexuelle, en passant par l'alimentation.



Des ateliers étaient proposés afin de sensibiliser les jeunes aux difficultés à se déplacer en fauteuil au quotidien.

Découvrir les troubles « dys »

Lire un plan avec des lunettes sur lesquelles sont tracées des lignes, c'est l'astuce qu'a trouvée l'association **Dys.nc** pour faire découvrir aux étudiants le quotidien d'une personne atteinte de troubles « dys » (dyslexie, dyscalculie, dysgraphie, etc.). « *Nous les informons, ainsi que les professeurs, sur les troubles que peuvent avoir certains étudiants car il n'y a plus à l'Université d'adaptation pédagogique pour eux* », indique Eve de Dys.nc. L'association propose d'aider, par exemple, les parents à mieux comprendre le trouble de leur enfant, d'échanger sur les difficultés liées aux troubles dys et offre des renseignements sur les aménagements possibles pour les personnes atteintes. Pour la contacter, écrire à : assodys.nc@gmail.com

La santé mentale, une priorité

La santé mentale des étudiants n'est pas un sujet à prendre à la légère. « *C'est une chose qui reste taboue*, confie Maryline Mel, infirmière au CHS Albert-Bousquet. *Le premier pas est de prendre conscience de ce qu'est la santé mentale et de voir ce que chacun a comme ressources pour aller mieux.* » Il est nécessaire de faire comprendre aux jeunes qu'il faut oser parler de leurs problèmes. « *À l'Université, il existe une cellule santé qui peut dans un premier temps aider l'étudiant*, indique-t-elle. *Le CHS a aussi un centre qui propose des entretiens d'accueil et d'orientation où l'on va pouvoir être écouté et dirigé vers un professionnel. C'est important d'en parler. Plus la prise en charge est précoce, plus les soins seront efficaces.* » Le centre médico-psychologique du CHS se trouve au 3, rue du général Gallieni à Nouméa.

Apprendre à mieux consommer

Au stand de l'association UFC Que choisir ?, les étudiants ont pu apprendre à consommer autrement. « *Nous leur faisons, par exemple, découvrir l'application « QuelCosmetic », une application gratuite qui informe sur la présence de substances néfastes dans les produits cosmétiques* », explique Élisabeth, secrétaire de l'association de consommateurs. *Nous souhaitons les amener à être conscients de ce qu'ils achètent et à faire les bons choix. Ce n'est pas le prix qui fait la qualité du produit, mais sa composition. Les étudiants doivent eux aussi être vigilants.* » L'application « QuelCosmetic » est disponible sur l'App Store et sur Google Play.





les Nouvelles Calédoniennes

Published on LNC.nc | Les Nouvelles Calédoniennes, le Journal de Nouvelle Calédonie (<https://www.lnc.nc>)

Accueil > Infos en direct > Nouvelle Calédonie > Société > Le Cese défavorable au changement d'heure, vif débat entre les conseillers > Le Cese défavorable au changement d'heure, vif débat entre les conseillers

Le Cese défavorable au changement d'heure, vif débat entre les conseillers

| Créé le 23.09.2020 à 13h34 | Mis à jour le 23.09.2020 à 14h46



Françoise Kerjouan (UFC Que Choisir) s'est déclarée défavorable au changement d'heure, ce matin au Cese, en la mairie de Dumbéa. Photo LNC

À une courte majorité, le Conseil économique social et environnemental (Cese) s'est déclaré ce mercredi matin défavorable au changement d'heure envisagé par le gouvernement.

À l'heure actuelle, la Nouvelle-Calédonie est à l'heure du soleil : à midi, le soleil est au zénith. Le texte soumis par Thierry Santa, président du gouvernement, propose d'avancer d'une heure. À midi (sur l'horloge), il serait 11 heures « au soleil ». La date d'entrée en vigueur désormais envisagée est le 1er juillet 2021.

Dominique Lefeuvre (Medef), président de la commission du Développement économique du Cese, a rappelé que le projet, d'abord porté par la province Sud, est né d'une idée de la Chambre de commerce et d'industrie (CCI), qui estime que l'heure d'ensoleillement supplémentaire du soir bénéficierait au commerce.

Si ce point n'a pas été contesté par les conseillers, ce matin à Dumbéa, les autres avantages attendus (économies d'énergie, amélioration de la qualité de vie, réduction de l'insécurité) ont été vivement discutés, notamment par Françoise Kerjouan (UFC Que Choisir), André Forest (USTKE), Gaston Piroi ou encore Johanito Warnyatan.

Quinze conseillers se sont déclarés défavorables au texte, pour deux « réservés » et 12 « favorables ». Le texte sera prochainement transmis au Congrès, qui décidera.

Retrouvez toutes les informations dans notre édition de vendredi, 25 septembre, [en pages Pays](#) [1].

MERCI DE VOUS IDENTIFIER



les Nouvelles Calédoniennes

Published on LNC.nc | Les Nouvelles Calédoniennes, le Journal de Nouvelle Calédonie (<https://www.lnc.nc>)

Accueil > Nouvelle Calédonie > Société > « Il vaut mieux rester à l'heure du soleil » > « Il vaut mieux rester à l'heure du soleil »

« Il vaut mieux rester à l'heure du soleil »

Gilles Caprais | Créé le 25.09.2020 à 04h25 | Mis à jour le 25.09.2020 à 07h43



André Forest (USTKE) et quatorze autres conseillers ont voté contre le changement d'heure. Deux de leurs confrères préféraient un avis réservé, douze étaient favorables sous certaines conditions. Photo Gilles Caprais Société. À une courte majorité, le Conseil économique, social et environnemental (Cese) s'est déclaré défavorable au changement d'heure envisagé par le gouvernement, mercredi à Dumbéa. Le Congrès se prononcera prochainement.

La bonne heure, jusqu'à preuve du contraire, c'est celle du soleil. Voilà, en substance, le message adressé par une majorité des membres du Conseil économique, social et environnemental (Cese), très déçus par l'ampleur et la qualité des arguments apportés par le gouvernement. « Il ne faut pas jouer aux apprentis sorciers. J'ai l'impression que ce texte comporte beaucoup trop d'inconvénients par rapport aux avantages », résume André Forest (USTKE), craignant de bousculer les habitudes d'un pays pour un gain hypothétique.

Le texte soumis par Thierry Santa, président du gouvernement, propose d'avancer d'une heure. Le soleil serait donc au zénith à 13 heures, et non plus à midi, à partir du 1er juillet 2021 (et non en décembre, comme envisagé). Les 60 minutes d'ensoleillement supplémentaires le soir devraient bénéficier au commerce, comme l'a rappelé Dominique Lefeuvre (Medef), soulignant que l'idée du changement d'heure vient de la Chambre de commerce et d'industrie (CCI), dont les membres semblent fortement convaincus. Si ce point est admis par tous, « l'économie ne doit pas tout emporter », estiment plusieurs conseillers, très sceptiques vis-à-vis des trois autres arguments principaux.

« C'est pour les gens de Nouméa, encore une fois »

Les économies d'énergie attendues ne représentent que 0,025 % de la consommation électrique du pays, souligne Françoise Kerjouan (UFC Que Choisir), présentant quelques possibles effets pervers : utilisation supplémentaire de

la climatisation le soir, éclairage des chantiers le matin, etc.

Johanito Wamytan invite plutôt les responsables politiques à trouver des solutions dans l'industrie du nickel, consommatrice de 75 % de l'électricité. Il s'étrangle carrément à la lecture du deuxième argument. « Ce texte prétend réduire la délinquance... Qu'il fasse nuit une heure plus tôt ou plus tard, celui qui veut faire une bêtise fera une bêtise. »

Le débat se vivifie encore lorsque surgit la question de l'amélioration de la qualité de vie. « Il vaut mieux vivre à l'heure du soleil, il faut y rester. On a vraiment l'impression que c'est une mesure faite pour les gens de Nouméa, encore une fois », regrette Gaston Piroi. Dans l'assemblée, chacun admet son inquiétude pour les écoliers qui se lèveront dans la nuit noire. « Le vrai problème n'est pas le changement d'heure, c'est que les enfants partent beaucoup trop tôt de chez eux », estime toutefois Patrick Ollivaud.

David Ginocchi, représentant de la Direction des affaires juridiques de la Nouvelle-Calédonie, indique qu'un travail d'amélioration du ramassage scolaire est en cours, et que la modification des marchés publics pourrait intervenir d'ici quelques années. Lamia Stambouli, membre du cabinet de Christopher Gygès, insiste sur le fait que le changement d'heure serait testé pendant deux ans, avant son éventuelle adoption définitive.

André Forest ne veut même pas de ce test. « Il y a d'autres soucis que de réfléchir à cela. Je pense que l'on est en train de se perdre dans les priorités du pays du moment. »

Au final, quinze conseillers se déclarent défavorables au texte, pour deux « réservés » et douze « favorables ». Le texte sera prochainement transmis au Congrès, à qui reviendra la décision.

gilles.caprais@lnc.nc ^[1]

MERCI DE VOUS IDENTIFIER

Vous devez avoir un compte en ligne sur le site des Nouvelles Calédoniennes pour pouvoir acheter du contenu. Veuillez vous connecter.

J'AI DÉJÀ UN COMPTE

Nom d'utilisateur ou d'e-mail *

Saisissez votre nom d'utilisateur pour LNC.nc | Les Nouvelles Calédoniennes

Mot de passe *

Saisissez le mot de passe correspondant à votre nom d'utilisateur.

[Mot de passe oublié ?](#) ^[2]

[Se Connecter](#)

JE N'AI PAS DE COMPTE

- Vous n'avez pas encore de compte ?
- [Créer un nouveau compte](#) ^[3]

Vous avez besoin d'aide ? Vous souhaitez vous abonner, mais vous n'avez pas de carte bancaire ? Prenez contact directement avec le service abonnement au (+687) 27 09 65 ou en envoyant un e-mail au [service abonnement](#) ^[4].

Source URL: <https://www.lnc.nc/article/nouvelle-caledonie/societe/il-vaut-mieux-rester-a-l-heure-du-soleil> asdasdasdad

Links

[1] <mailto:gilles.caprais@lnc.nc>

[2] <https://www.lnc.nc/user/password>

[3] <https://www.lnc.nc/user/register>

[4] <https://www.lnc.nc/formulaire/contact?destinataire=abonnements>



les Nouvelles Calédoniennes

Published on LNC.nc | Les Nouvelles Calédoniennes, le Journal de Nouvelle Calédonie (<https://www.lnc.nc>)

Accueil > Infos en direct > Nouvelle Calédonie > L'UFC Que Choisir dit stop à la publicité pour la malbouffe > L'UFC Que Choisir dit stop à la publicité pour la malbouffe

L'UFC Que Choisir dit stop à la publicité pour la malbouffe

| Créé le 07.10.2020 à 14h31 | Mis à jour le 07.10.2020 à 14h33



Luce Lorenzin est présidente de l'antenne calédonienne de l'UFC-Que Choisir, association nationale de protection des consommateurs. Photo Julien Cinier

L'association UFC Que Choisir a rappelé dans un communiqué de presse émis hier avoir lancé une pétition, avec six autres organisations de consommateurs, des fédérations de parents d'élèves, des associations familiales, de malades et de santé environnementale, « pour exiger l'encadrement par la loi du marketing alimentaire ».

Cette pétition lancée mi-septembre et visant les 75 000 signatures, en a atteint plus de 52 000, ce mercredi.

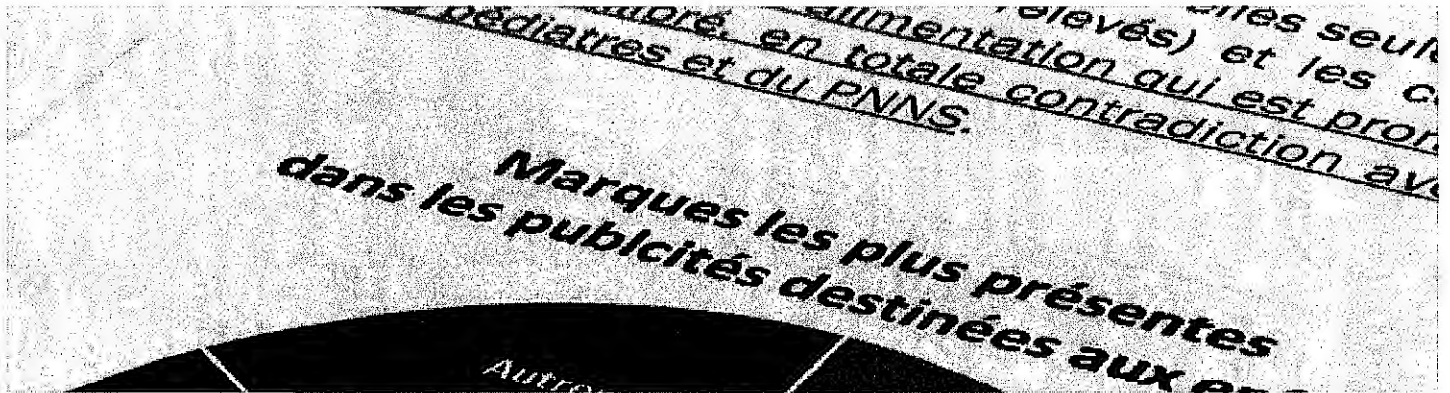
« Nos organisations réclament l'interdiction des publicités pour les aliments à destination des enfants de Nutri-Score D ou E dans les contenus audiovisuels regardés par un grand nombre d'enfants, sur l'ensemble des chaînes de télévision publiques et privées, généralistes et thématiques, ainsi que sur internet » écrit la présidente de l'UFC Que Choisir Nouvelle-Calédonie, Luce Lorenzin. « Nous demandons aux pouvoirs publics de la Nouvelle-Calédonie de prendre localement les textes juridiques nécessaires pour que cette interdiction soit également effective en Nouvelle-Calédonie », poursuit-elle.

« Alors que les liens entre les niveaux alarmants d'obésité infantile, une alimentation déséquilibrée et le marketing sont désormais reconnus, et que la crise du Covid-19 a plus que jamais mis en lumière la vulnérabilité potentielle des personnes en situation d'obésité, poursuit le communiqué, il est urgent de mener une politique préventive ambitieuse. »

L'association de consommateurs précise qu'« en l'absence de généralisation du Nutri-Score », un petit guide pratique indiquant le Nutri-Score de 114 aliments destinés aux enfants, est mis à la disposition des parents sur le site internet de l'UFC Que Choisir.

Du marketing aux mauvaises habitudes : la chasse à la « malbouffe » est lancée

santé



aller sur le portail
des Outre-mer

nouvelle
calédonie **1**



©Gaël Detchevry / NC la 1ère

Gâteaux, sucreries, céréales... Du petit écran au goûter quotidien, les produits sucrés et transformés sont très présents dans la vie des jeunes Calédoniens. Pour lutter contre le fléau de l'obésité infantile, plusieurs stratégies sont menées de front, entre lutte et prévention.

Caroline Antic Martin (et A.-C. L.) • Publié le 12 octobre 2020 à 12h55

Faut-il bannir de la télévision et d'Internet les spots publicitaires pour les produits industriels et sucrés ? Pour l'UFC Que Choisir, la réponse est « oui ». L'association de défense des consommateurs vient d'ailleurs de lancer une pétition en ligne pour demander la suppression de toutes les publicités à destination du jeune public faisant la promotion de la malbouffe.



accueil



en continu



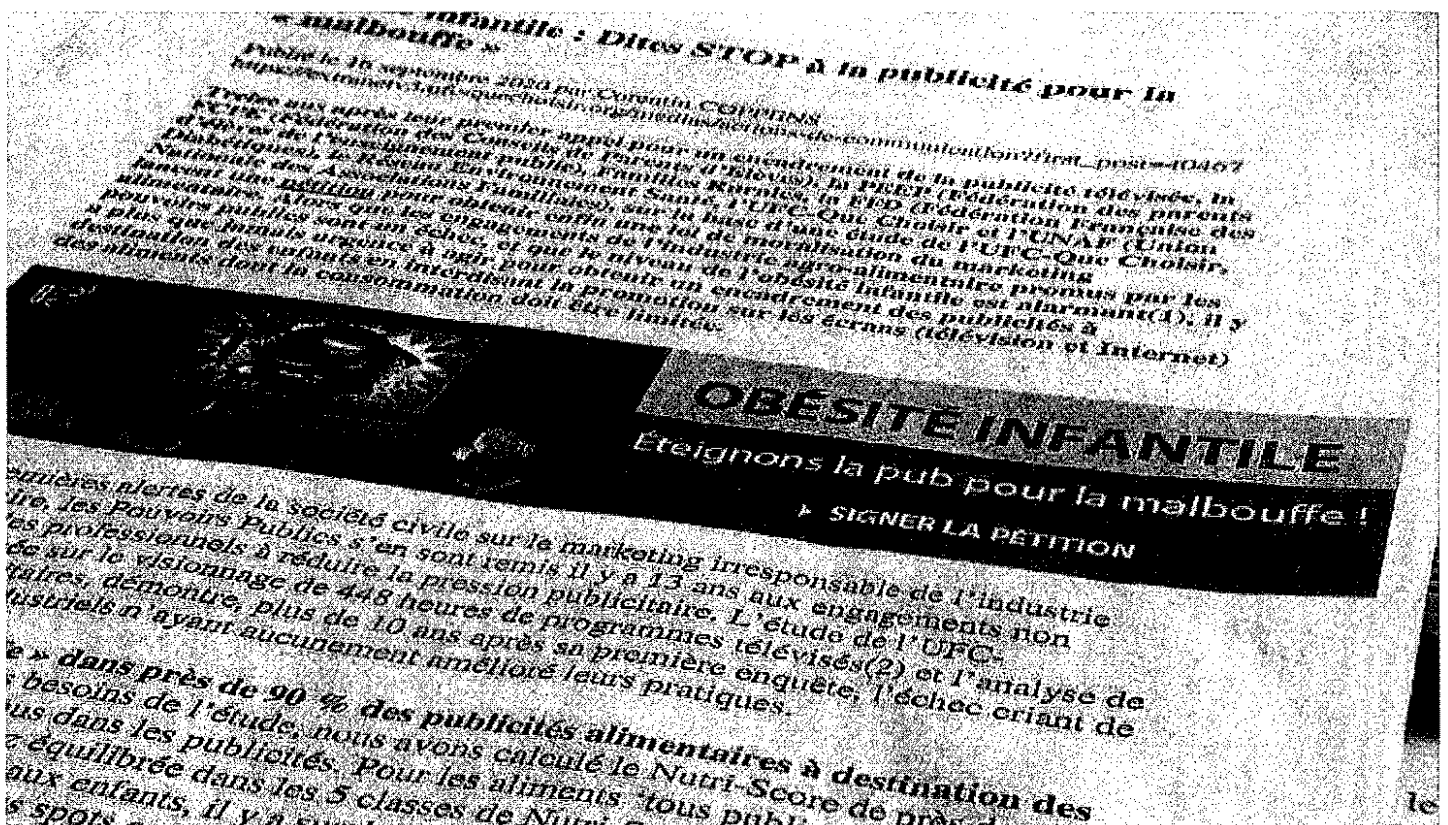
tv



radio



plus



©Gaël Detcheverry / NC la 1ère |

Peu de protection

Rares sont les garde-fous sur le sujet. A ce jour, seule la loi dite « Gattolin » interdit les publicités sur les chaînes de France Télévision pendant les programmes destinés aux enfants moins de 12 ans. Or, selon une étude récente menée par l'association, les enfants regardent les mêmes programmes que leurs parents.

Des engagements... non tenus

« Très souvent, le gouvernement métropolitain, et de la même manière en Nouvelle-Calédonie, dit : « nous discutons avec les industriels, avec les banquiers, avec les professionnels pour qu'ils s'engagent à faire quelque chose », explique Luce Lorenzin, présidente de l'UFC Que Choisir Nouvelle-Calédonie. On s'aperçoit que ces engagement sont rarement tenus... »

Pour un sujet aussi important que l'obésité infantile, nous pensons qu'il faut absolument limiter et interdire pour ainsi dire la publicité sur tout ce qui est mauvais pour la santé des enfants. - Luce Lorenzin, présidente de l'UFC Que Choisir Nouvelle-Calédonie.

Epidémie d'obésité

Il faut dire que la situation en Nouvelle-Calédonie est particulièrement préoccupante. Selon l'enquête épidémiologique datant de 2015 de l'Agence sanitaire et sociale (ASS-NC), plus de quatre enfants sur dix sont en surcharge pondérale à l'âge de 12 ans.

Population concernée par la surcharge pondérale en Nouvelle-Calédonie • ©ASS-NC |



accueil



en continu



tv



radio



plus

passer par les comportements individuels, la consommation alimentaire, la sédentarité, elle passe aussi par la génétique et puis par l'environnement. Quelle est la disponibilité des produits sains ? Quelle est la possibilité d'accéder aux produits gras, salés, sucrés ? Qu'est-ce qui va m'inciter à bouger un petit peu tous les jours ? »

Hélène Pichot, directrice adjointe par intérim de l'ASS-NC. • @Gaël Detcheverry / NC la 1ère }

Actions de prévention

Dans l'attente de la fameuse « taxe sucre », toujours en stand-by, l'agence sanitaire et sociale multiplie les actions de prévention, notamment en milieu scolaire. « On outille les enseignants avec une malette pédagogique qui va les amener à faire de l'éducation pour la santé tous les jours et dans toutes les matières », ajoute Hélène Pichot.

Fiche pédagogique de l'ASS-NC à destination des élèves de CE1. • @Gaël Detcheverry / NC la 1ère }

Exemple avec une fiche pédagogique sur laquelle les enfants de CE1 apprennent à différencier les produits selon leur teneur en sucre. « Plus on va avancer dans l'âge, plus on va inciter les enfants à se poser la question : à quelle fréquence je peux manger ce type d'aliment pour que cela reste bon pour la santé ? »

@Gaël Detcheverry / NC la 1ère }

La prévention passe également par les plateaux repas. Début novembre, les produits locaux seront mis à l'honneur dans les écoles, lors de la 8ème édition de « Cantines à l'unisson ».

Le reportage de Caroline Antic-Martin et Gaël Detcheverry :

@nouvellescaledonie



accueil



en continu



tv



radio



plus

Gros Plan

Les nuisances sonores seront bientôt encadrées



Les nuisances sonores des bars et boîtes de nuit de la Baie-des-Citrons sont à l'origine des actions en justice des dernières années. Photos Nicolas Petit
Après de longues années de batailles juridiques, qui ont contraint les collectivités à créer une réglementation sur le bruit, le gouvernement vient enfin de faire un projet de délibération lié aux nuisances sonores. S'il devrait résoudre les conflits de voisinage, ce texte n'inclut pas les bars et les boîtes de nuit. Ce que déplore le Cese.

« Contrairement à une idée préconçue, l'être humain ne s'habitue pas au bruit, qui continue à faire des ravages sur le corps », annonce d'emblée le Cese (Conseil économique social et environnemental) qui s'est penché, hier, sur un projet de délibération du gouvernement très attendu. Et pour lequel les associations des Riverains de la Baie-des-Citrons (ARBC) et Ensemble pour la planète se battent depuis plus de six ans en multipliant les recours en justice. Principale cible : les bars et les boîtes de nuit nouméennes qui empoisonnent les nuits de certains riverains.

Ce texte, qui doit être prochainement présenté devant le Congrès, entend donc lutter contre les nuisances sonores dans le pays, où aucune législation précise n'existe en la matière. Et ce, alors que l'OMS (Organisation mondiale de la santé) reconnaît le bruit comme un enjeu de santé publique puisque son exposition régulière peut provoquer du stress, de la fatigue, des pathologies cardio-vasculaires et même des lésions entraînant une perte auditive passagère ou définitive.

C'est pourquoi en mars 2017, le tribunal administratif, après avis du conseil d'Etat, avait ordonné au gouvernement et à la province Sud, compétentes dans les domaines de la santé et de l'environnement, de légiférer sur le bruit. Malgré cette injonction, les collectivités n'avaient pas avancé d'un pouce sur ce dossier. Mais c'était sans compter sur les deux associations qui sont de nouveau montées au créneau en déposant, l'an passé, un recours pour carence fautive. C'est donc contraint et forcé que ce projet de délibération du gouvernement vient de sortir.

Problème de compétences

Dans les grandes lignes, ce texte doit fixer les seuils de nuisance sonore au-delà desquels la gêne est avérée. Des normes qui sont calquées sur le code de la santé métropolitain actuellement en vigueur. Ce texte s'applique à l'ensemble des bruits de voisinage entre particuliers et prévoit, en cas d'infraction, des sanctions pénale et administrative. Pour autant, une catégorie brille par son absence dans cette délibération qui inclut certaines exceptions et ne concerne pas les établissements recevant du public (ERP), soit les bars et les discothèques.

Ce que déplore le Cese. « Je vous laisse imaginer la déception des associations qui ont mené un travail acharné, puisqu'en l'état, ce texte ne répond pas aux attentes de ceux qui l'ont porté, lâche Pierrette Mercadal, la conseillère qui s'est emparée du dossier. Ce texte arrive enfin, mais on aurait aimé qu'il traite le sujet dans la globalité et qu'il ne se limite pas aux troubles de voisinage. En Métropole, les établissements qui émettent de la musique sont soumis à une réglementation avec des seuils à ne pas dépasser. Or ici, il n'y a toujours pas de réglementation. Il faut que cette délibération s'étende pour prendre en compte toutes les nuisances liées au bruit et pour apporter une réponse à tous ceux qui souffrent au quotidien, mais surtout les week-ends. »

Ce manque serait lié au mille-feuille de compétences dans le pays, à en croire la directrice des affaires juridiques du gouvernement. « Je comprends la frustration au regard de tout ce qu'il n'y a pas dans ce texte. Mais notre champ de compétence, c'est la santé. Pour ce qui est de la tranquillité et des ERP, cela relève de l'Etat, assure Matcha Iboudghacom. Ce projet fixe le cadre, mais ne résout pas le problème. C'est la première brique d'une construction, tous ensemble avec la province Sud, qui a le mérite de donner des éléments objectifs à la police. »

Le Cese, qui a regretté l'absence d'élu du gouvernement et de la Maison bleue sur ce sujet, recommande donc de réglementer les bruits venant des établissements diffusant de la musique. Il émet néanmoins un avis favorable à ce projet de délibération. « Nous espérons que le gouvernement tiendra compte de nos observations et que ce texte sera réécrit avant d'être présenté au Congrès », conclut Pierrette Mercadal.

Comment sanctionner... et expliquer

Quels moyens pour appliquer la réglementation ?

La projet de délibération de lutte contre les nuisances sonores permettra de répondre à tous les particuliers qui déposent régulièrement des mains courantes et des plaintes contre leurs voisins bruyants, contre des aboiements de chiens répétés, etc. « Actuellement, les démarches pour ce genre de nuisances n'aboutissent pas, la plupart du temps, et sont classées sans suite, rappelle Pierrette Mercadal. Là, une réponse va être donnée à ces gens-là. La plainte ne pourra plus être classée sans suite puisqu'il y aura un texte. »

Mais encore faut-il pouvoir constater l'infraction. Et c'est là que la question des moyens déployés se pose. Dans son rapport, le Cese pointe d'ailleurs que « cette réglementation ne semble pas apporter d'outils supplémentaires aux forces de sécurité qui risquent d'opérer de la même façon ». Et estime qu'il est matériellement impossible d'équiper chaque patrouille de sonomètres. « Notre commission a auditionné toutes les polices, municipales et nationale, ainsi que la gendarmerie. Franchement, elles vont mal comment mettre en pratique cette réglementation. Les budgets sont limités, poursuit la conseillère. Peut-être que les cabinets d'huissier, qui sont assermentés, vont s'équiper de sonomètre. Et ces riverains qui ont des conflits avec des voisins pourront faire constater par huissier le niveau sonore. »

Sensibiliser aux dangers du bruit

Le Cese relève par ailleurs qu'aucune mesure de prévention, de conciliation ou de médiation n'est prévue dans ce texte. Or, « privilégier l'éducation plutôt que la sanction permettrait de réduire le nombre de plaintes », jugent les conseillers, qui recommandent d'accompagner la lutte contre les nuisances sonores d'actions de prévention. « C'est un nouveau challenge sur lequel nous devons nous pencher, reconnaît le Dr Sylvie Laumond, chef de service à la Direction des affaires sanitaires et sociales (Dass). Il faudrait intégrer cette information sur les risques liés au bruit dans les programmes scolaires, en biologie par exemple, au même titre que l'alimentation. » Le Cese s'inquiète en outre que le gouvernement ne fixe pas non plus de normes de seuil sonore à l'intérieur des bars et établissements de nuit « au détriment des salariés et des jeunes ».

La réaction de l'Association des riverains de la BD

« Personne n'avait pris au sérieux ce dossier-là au début. Le texte proposé par le gouvernement est à modifier et les recommandations du Cese sont extrêmement positives car elles vont dans le sens de notre combat, estime Jacques Pignol, président de l'ARBC, qui reste « sceptique » quant à l'action du gouvernement. Et annonce d'emblée la couleur : « Si ce texte exclut les ERP, nous recommencerons toute la procédure judiciaire à la base ».

Repères

Une nouvelle réglementation pour l'aéroportuaire ?

En parallèle de cet avant-projet de texte sur les nuisances sonores, le gouvernement se penche sur les bruits liés à l'activité aéroportuaire. « Nous travaillons à l'élaboration d'une carte de ces nuisances qui permettra de créer certaines servitudes afin de limiter les constructions dans ces zones-là », annonce Matcha Iboudghacem, la directrice des affaires juridiques au gouvernement. Une mesure qui impliquerait de mettre en place une loi du pays. Ce qui n'a pas manqué de faire réagir, Françoise Kerjouan : « La Nouvelle-Calédonie est compétente en matière de principe directeur d'urbanisme. Or dans le PUD de Nouméa, ne figure aucune information sur les zones d'exposition à ces bruits, rappelle la conseillère. Pourtant, à Nouméa, ces zones sont connues. L'Aviation civile dispose de ces informations. Cela impliquera-t-il de modifier de nouveau le plan d'urbanisme directeur ? » Une question à laquelle le gouvernement confirme que cette mesure aura « une incidence sur le PUD ».

Le rôle du maire

Alain Grabias, contrarié de ne voir aucun élu pour ce sujet « politique et sociétal », estime que dans ce dossier, « un personnage » a été oublié : le maire. « C'est lui qui est compétent pour lutter contre toute pollution y compris sonore et qui est responsable de la tranquillité publique, intervient le conseiller. Il existe déjà des réglementations sur le bruit pour les travaux. Les maires auraient pu également travailler sur ce texte. »



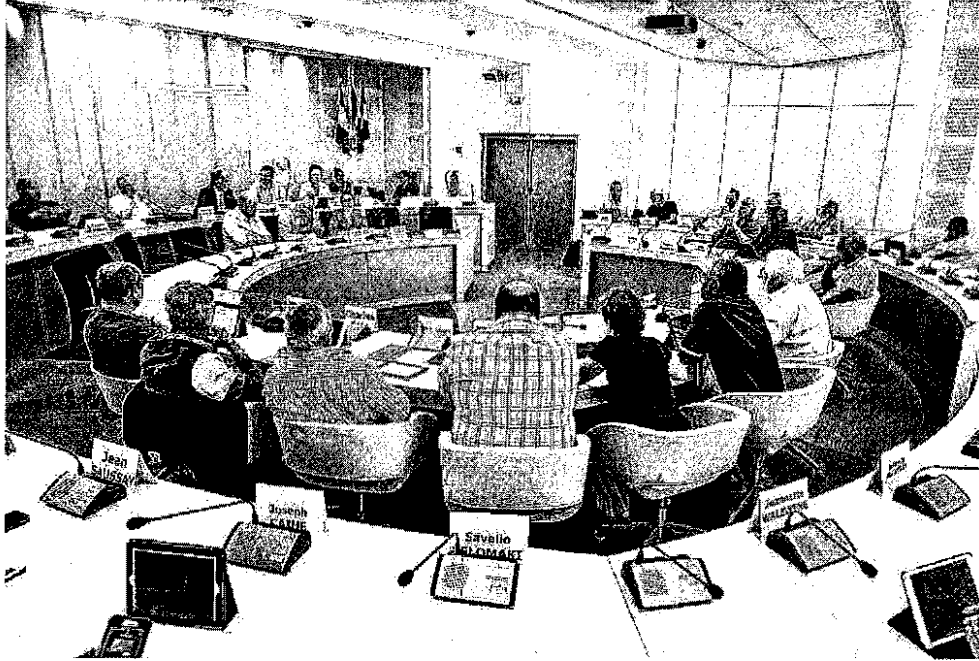
les Nouvelles Calédoniennes

Published on LNC.nc | Les Nouvelles Calédoniennes, le Journal de Nouvelle Calédonie (<https://www.lnc.nc>)

Accueil > Nouvelle Calédonie > Economie > Le Cese favorable au projet de création de zones franches > Le Cese favorable au projet de création de zones franches

Le Cese favorable au projet de création de zones franches

Philippe Frédière | Créé le 17.10.2020 à 04h25 | Mis à jour le 17.10.2020 à 04h25



Le Cese souhaite un suivi régulier du bénéfice économique de ces zones franches. Photo : Nicolas Petit
Économis. Le Cese a émis un avis favorable au projet de délibération devant mettre en application la création de zones franches dans les trois provinces calédoniennes.

Un pas supplémentaire vient d'être franchi vers la création de zones franches en Nouvelle-Calédonie afin d'aider à la relance économique. Le Conseil économique, social et environnemental a émis un avis favorable à un projet de délibération d'application qui doit encore poursuivre son parcours consultatif avant d'être examiné au Congrès.

Ce texte vient préciser un peu plus dans le détail le principe posé par la loi de relance économique votée le 20 janvier 2020. Il a évidemment pris du retard avec la crise sanitaire et la période référendaire. L'avis favorable a été adopté par dix-sept voix pour, huit abstentions et une voix contre. Celle de Françoise Kerjowan qui considère que le principe de la loi a été posé avant la crise Covid et que son application va créer des pertes fiscales supplémentaires alors que la Nouvelle-Calédonie n'en a vraiment pas besoin. Christopher Gygès, membre du gouvernement en charge de la relance économique, venu défendre le projet de délibération, lui a répondu que les pertes seraient minimes, voire inexistantes, puisqu'il s'agit de susciter la création d'activité et d'entreprises dans des zones où il n'y en a pas, et où il n'y a donc pas ou peu de recettes fiscales.

Étude d'impact

D'autres conseillers ont regretté l'absence d'étude d'impact et souhaité que le Sénat coutumier soit lui aussi consulté. Christopher Gygès leur a répondu qu'il comptait aller plus loin en prenant contact avec chaque aire coutumière. Il va de soi que les terres coutumières ont vocation aussi à devenir, là où c'est nécessaire, des zones franches. Jacques Lalié, président de la province des Loyauté, serait d'ailleurs selon Christopher Gygès, un chaud partisan de cet outil de développement pour les trois îles qui composent sa province.

Autre sujet évoqué lors des débats au Cese, le risque de collision et de superposition ou de double emploi entre les Zodep (Zones de développement prioritaire) et les futures zones franches. Le membre du gouvernement a assuré que les deux mécanismes ne doublonnaient pas et pouvaient être en partie complémentaires. Parmi les recommandations formulées par le Cese dans son avis, il y a la demande d'une évaluation régulière de la densité de population et du taux d'emplois dans les zones franches. Il y a aussi celles d'une fiche d'impact établie listant les zones éligibles. Une troisième recommandation préconise d'allonger la durée des exonérations (fiscales et sociales) jusqu'à huit ans et non pas seulement cinq ans. Il y a encore le souhait d'une prise en charge accrue pour les personnes éloignées du travail. Il y a enfin la demande d'un bilan économique et social des Zodep afin de mieux ajuster les priorités des zones franches.

Repères

Qu'est-ce qu'une zone franche ?

C'est une zone qui bénéficie de privilèges fiscaux (impôts sur les sociétés, IRPP, contribution foncière) mais aussi d'une exonération de cotisations patronales pour y faciliter la création d'entreprises.

Le concept est répandu et décliné sur toute la planète.

En Nouvelle-Calédonie, quatre grandes zones ont été identifiées : le Grand Nouméa (et particulièrement le Mont-Dore sud), la région VKP ; Les îles (Loyauté, Bélep et îles des Pins) et un groupe de petites zones, dont celle du port et certains endroits de la côte Est en déficit d'activité économique.

Critères d'éligibilité

Pour qu'une zone soit déclarée franche, elle doit répondre à certains critères : densité de population, taux d'emploi, montant des recettes fiscales.

Durée des avantages

Le principe de base est que les entreprises qui s'installeront dans ces zones seront exonérées entièrement d'impôt pendant les trois premières années. Elles seront imposées à 100 % la quatrième, à 50 % la cinquième, et à 75 % la sixième année.

Le point de vue de... Christopher Gygès Membre du gouvernement en charge de la relance Économique

P

Pourquoi le gouvernement s'engage-t-il dans la création de zones franches ?

C'est une des dispositions actées dans la loi de relance économique qui a été votée en janvier 2020 par le Congrès. Nous avons pris du retard du fait de la crise sanitaire mais nous entrons maintenant dans la phase des délibérations d'application. La loi avait fixé quatre grandes zones, et la délibération vient préciser les critères d'éligibilité et de mise en œuvre.

Comment se déroulera le processus d'éligibilité ?

Ce sont les provinces qui vont définir leurs besoins prioritaires, en concertation avec les communes, et ce sont elles qui déposeront des dossiers devant le gouvernement qui délivrera les agréments. Les principaux critères sont la densité de population, le nombre d'habitants, un montant maximal de population, un montant maximal de recettes fiscales et une insuffisance de desserte aérienne. Concrètement, les conditions requises ne seront pas les mêmes dans le Grand Nouméa et dans les îles ou sur la côte Est.

Pourquoi les provinces ne font-elles pas elles-mêmes ce travail ?

Les provinces ont la compétence économique. Elles ont un regard plus proche du terrain que le gouvernement. Mais elles n'ont pas la compétence fiscale. C'est la raison pour laquelle nous travaillons en étroite collaboration entre la Nouvelle-Calédonie et les provinces sur ce dossier.

Quels seront les avantages à s'installer dans une zone franche ?

Des exonérations fiscales totales pendant trois ans, puis dégressives pendant les trois années suivantes. Mais attention, cet avantage sera octroyé aux entreprises nouvelles, industrielles, artisanales ou agricoles. Les entreprises préexistantes ailleurs ne pourront pas prétendre à ces avantages si elles viennent faire une extension d'activité dans une zone franche. De plus, les sociétés nouvellement créées ne peuvent avoir un capital détenu à plus de 50 % par d'autres sociétés.

Quels sont les retours qui vous viennent des provinces ?

Les Loyauté sont en train d'identifier des zones de développement, notamment sur Lifou. La province Sud en envisage une sur Ouano à la Foa, et sur la Mont-Dora Sud. Nous avons encore peu de retour en provenance de la province Nord. Nous songeons également à établir une zone franche export, comme il en existe un peu partout dans le monde, sur la zone portuaire de Nouville.

Ph.F.

— Par MARIE BOURDELLES

JUSTICE

La société Envir rayée de la Sarthe

L'entreprise, spécialisée dans l'isolation thermique, a été condamnée pour escroquerie et pratiques commerciales agressives. Une victoire pour l'UFC-Que Choisir de la Sarthe, qui s'était portée partie civile.

Cela fait plus de huit ans que l'UFC-Que Choisir de la Sarthe lutte contre les abus du secteur de la rénovation énergétique. Elle vient de remporter sa première victoire judiciaire. L'entreprise Envir, dans son viseur depuis 2013, a été condamnée par le tribunal correctionnel du Mans le 31 août dernier. Placée en liquidation judiciaire en mars 2020, la structure, domiciliée à Changé (72), a été reconnue coupable d'escroquerie et de pratiques commerciales agressives. Le gérant et sept de ses collaborateurs ont été sanctionnés : peines de prison ferme ou avec sursis, interdiction d'exercer une profession commerciale ou de gérer une société durant 5 à 10 ans. Et pour cause ! Après un démarchage téléphonique, les margoulinis établissaient un bilan thermique chez leur cible, souvent une personne âgée. À grand renfort de jargon technique et de dramatisation, ils parvenaient à lui faire signer un bon de

commande sur place, parfois accompagné d'une offre de crédit. Leur proie pensait qu'il s'agissait d'un simple document d'information précontractuel. L'association locale (AL) de la Sarthe s'est portée partie civile dans cette affaire, aux côtés de 51 particuliers,

Ce jugement est une première étape

dont quelques-uns font partie de ses adhérents. En sept ans, l'AL a enregistré près d'une centaine de litiges concernant Envir, dont certains représentaient plusieurs dizaines de milliers d'euros. La majorité des consommateurs ont obtenu gain de cause à l'amiable. Mais l'UFC-Que Choisir de la Sarthe n'a pas voulu s'arrêter là. « Nous avons déposé plainte en décembre 2019. Puis nous avons fourni à la gendarmerie ainsi qu'à la

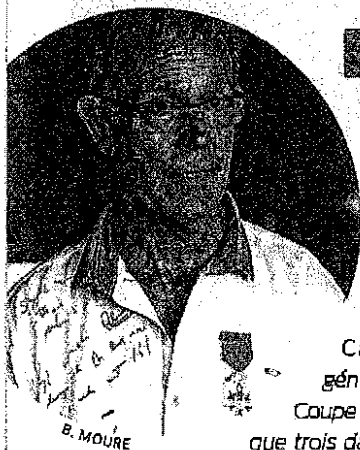
Direction départementale de la protection des populations (DDPP) une liste de victimes, avec leur accord, pour alimenter le dossier pénal. Quelques-unes ont également porté plainte », relate Aurélie Dupont, juriste au sein de l'AL sarthoise. Ce jugement constitue une première étape. Ces ex-clients d'Envir devront encore patienter : en avril 2021, la justice se prononcera sur les éventuels dommages et intérêts à leur verser. De plus, plusieurs prévenus ont fait appel. Néanmoins, cette condamnation suscite l'espoir, car le secteur de la rénovation énergétique compte pléthore d'escrocs. En mars 2020, l'UFC-Que Choisir a dressé une liste noire des 15 firmes les plus impliquées dans les signalements des consommateurs auprès de nos associations locales. Envir y figurait en 6^e place ! ♦

UFC-QUE CHOISIR DE LA SARTHE (72)

PORTRAIT

Une vocation récompensée

Michel Davarend, bénévole au sein de l'UFC-Que Choisir de Nouvelle-Calédonie depuis plus de 20 ans, a reçu une médaille pour son engagement. L'occasion de dresser le portrait d'une association locale active et engagée, située à 17 000 kilomètres de la métropole.



B. MOURE

Au cours de ses 22 années d'implication, Michel Davarend a vu grandir l'UFC-Que Choisir de Nouvelle-Calédonie. « Je suis allé à l'assemblée générale de l'association locale (AL) après la Coupe du monde de foot, en 1998. Nous n'étions que trois dans la salle, alors je suis entré au conseil

d'administration en tant que secrétaire. Deux ans après, je suis devenu président. Je ne parlais pas trop en public, j'ai appris à le faire ! », se souvient ce Normand arrivé dans le Pacifique en 1989. Depuis, épaulé par les autres bénévoles, il a contribué à l'essor et à la reconnaissance de l'AL. D'abord engagé dans la marine, il se reconvertit en 1992 et intègre le secteur financier. « Je me suis rendu compte de certaines anomalies, en particulier de commissions indûment prélevées », relate-t-il. Lorsqu'il entre à l'UFC-Que Choisir, six ans plus tard, il commence à combattre ces pratiques. Aujourd'hui, « la situation s'est améliorée », se félicite-t-il. Mais la lutte continue, en plus d'actions liées aux spécificités locales : recherche de résidus de pesticides dans les aliments, relevés de prix dans les enseignes de l'île, mais aussi création, en 2006,

d'un bulletin d'information diffusé notamment dans les mairies et les commerces. De quoi gagner en visibilité. Ces efforts payent, comme en 2018, lorsque la société exploitante du magasin Casino Johnston (désormais appelé Johnston supermarché) a été condamnée à verser à l'UFC-Que Choisir de Nouvelle-Calédonie 1 million de francs Pacifique (plus de 8 000 €) pour diverses infractions.

Une médaille pour l'association locale

Luce Lorenzin, devenue présidente de l'AL en 2015 (Michel Davarend est actuellement vice-président et trésorier), a souhaité honorer son prédécesseur en écrivant au haut-commissaire de la République à Nouméa. Deux ans plus tard, Michel Davarend était nommé chevalier de l'ordre national du Mérite par le chef de l'État. Cette décoration, l'intéressé refuse de la considérer « à titre personnel ». Pour lui, il s'agit plutôt « d'une reconnaissance de l'AL, qui existe grâce aux bénévoles. Je ne pense pas avoir fait quelque chose d'extraordinaire, car c'est dans ma nature d'informer les gens ». ♦

UFC-QUE CHOISIR DE LA NOUVELLE-CALÉDONIE



les Nouvelles Calédoniennes

Published on LNC.nc | Les Nouvelles Calédoniennes, le Journal de Nouvelle Calédonie
(<https://www.lnc.nc>)

Accueil > Nouvelle Calédonie > Consommation > Billets d'avion : Que choisir interpelle le gouvernement > Billets d'avion : Que choisir interpelle le gouvernement

Consommation

Billets d'avion : Que choisir interpelle le gouvernement ^[1]

| Créé le 13.11.2020 à 04h35 | Mis à jour le 13.11.2020 à 04h35

Dans une lettre ouverte adressée, hier, au gouvernement, l'UFC-Que choisir, pointe la « politique commerciale d'Aircalin » qui « conduit la compagnie à refuser de rembourser les clients pour des vols annulés, même lorsque ces clients indiquent avoir besoin de ces sommes en raison de leurs difficultés financières. D'autres clients - qui avaient accepté des avoirs au titre d'une solidarité économique territoriale - craignent le report indéfini de leurs avoirs. »

« Quand le gouvernement utilisera-t-il ses pouvoirs de contrôle dans l'application des réglementations pour rassurer les consommateurs ? Quand, en tant que représentant de la Nouvelle-Calédonie et donc de « propriétaire » de fait des sociétés de transport aérien Air Calédonie et Air Calédonie International, le gouvernement demandera-t-il aux directeurs de ces compagnies de reverser aux clients qui le demandent des sommes avancées depuis de nombreux mois ? »

MERCI DE VOUS IDENTIFIER

Vous devez avoir un compte en ligne sur le site des Nouvelles Calédoniennes pour pouvoir acheter du contenu. Veuillez vous connecter.

J'AI DÉJÀ UN COMPTE

Nom d'utilisateur ou d'e-mail *

Saisissez votre nom d'utilisateur pour LNC.nc | Les Nouvelles Calédoniennes

Mot de passe *

Saisissez le mot de passe correspondant à votre nom d'utilisateur.

Mot de passe oublié ? ^[2]

Se Connecter

JE N'AI PAS DE COMPTE

- Vous n'avez pas encore de compte ?
- Créer un nouveau compte ^[3]

Vous avez besoin d'aide ? Vous souhaitez vous abonner, mais vous n'avez pas de carte bancaire ?

Prenez contact directement avec le service abonnement au (+687) 27 09 65 ou en envoyant



les Nouvelles Calédoniennes

Published on LNC.nc | Les Nouvelles Calédoniennes, le Journal de Nouvelle Calédonie
(<https://www.lnc.nc>)

Accueil > [Grand Nouméa](#) > [Nouméa](#) > L'UFC-Que choisir attaque une délibération de la ville > L'UFC-Que choisir attaque une délibération de la ville

Société

[L'UFC-Que choisir attaque une délibération de la ville](#) ^[1]

| Créé le 14.11.2020 à 04h25 | Mis à jour le 14.11.2020 à 04h25

L'association de consommateurs UFC-Que Choisir a demandé au tribunal administratif que soit annulée la délibération du 17 décembre 2019 adoptée en conseil municipal et fixant les tarifs des redevances et de divers droits municipaux pour l'année 2020. Les services de l'eau, de l'assainissement, des ordures ménagères et des opérations funéraires sont notamment concernés. L'argument principal avancé par l'association est que les tarifs fixés n'ayant pas été soumis à l'avis préalable des conseils d'exploitation respectifs des régies municipales assurant l'exécution de ces différents services, cette délibération serait illégale. L'association pourrait avoir gain de cause, le rapporteur du tribunal ayant préconisé l'annulation de la délibération du conseil municipal. Le tribunal administratif doit rendre sa décision dans quinze jours.

MERCI DE VOUS IDENTIFIER

Vous devez avoir un compte en ligne sur le site des Nouvelles Calédoniennes pour pouvoir acheter du contenu. Veuillez vous connecter.

J'AI DÉJÀ UN COMPTE

Nom d'utilisateur ou d'e-mail *

Saisissez votre nom d'utilisateur pour LNC.nc | Les Nouvelles Calédoniennes

Mot de passe *

Saisissez le mot de passe correspondant à votre nom d'utilisateur.

[Mot de passe oublié ?](#) ^[2]

[Se Connecter](#)

JE N'AI PAS DE COMPTE

- Vous n'avez pas encore de compte ?
- [Créer un nouveau compte](#) ^[3]

Vous avez besoin d'aide ? Vous souhaitez vous abonner, mais vous n'avez pas de carte bancaire ?

Prenez contact directement avec le service abonnement au (+687) 27 09 65 ou en envoyant un e-mail au [service abonnement](#) ^[4].

Source URL: <https://www.lnc.nc/article/grand-noumea/noumea/l-ufc-que-choisir-attaque-une-deliberation-de-la-ville>
asdasdasdad



les Nouvelles Calédoniennes

Published on LNC.nc | Les Nouvelles Calédoniennes, le Journal de Nouvelle Calédonie (<https://www.lnc.nc>)

Accueil > Nouvelle Calédonie > Economie > Transports > Billets d'avion : comment se faire rembourser > Billets d'avion : comment se faire rembourser

Gros Plan

Billets d'avion : comment se faire rembourser

Anthony Tejero | Créé le 18.11.2020 à 05h46 | Mis à jour le 18.11.2020 à 06h25



Dès la fin du mois de mars 2021, les premiers clients d'Aircalin qui ont vu leur vol annulé, il y a un an, pourront être remboursés. Photos Thierry Perron

Depuis la suspension des vols internationaux, en mars, les clients d'Aircalin ne sont pas remboursés immédiatement. A la place, un avoir valable un an pour un autre voyage leur a été proposé. Mais c'était sans compter sur la crise sanitaire qui s'éternise. Les usagers pourront être dédommagés à partir de mars 2021. Mais cette règle tacite fait toujours polémique

« Lorsque vous avez commandé une prestation qui n'a pas eu lieu, vous devez être remboursé. » Luce Lorenzin, la présidente de l'UFC Que Choisir, n'en démord pas. Depuis le début de la crise sanitaire, synonyme de suspension des vols internationaux, l'association de défense des consommateurs s'insurge contre le refus d'Aircalin de dédommager ses clients qui ont acheté un billet d'avion et dont le vol a été déprogrammé.

En clair, au lieu de rembourser immédiatement ses clients, la compagnie propose un avoir – qui correspond au montant dépensé – utilisable dans un délai de douze mois à compter de la date du départ annulé. Et ce n'est qu'au terme de cette période d'un an que les acheteurs pourraient prétendre à un remboursement.

Mais avec l'annonce de la suspension des vols prolongée jusqu'au 31 juillet 2021, cette règle tacite risque-t-elle encore de changer ? La compagnie aérienne assure que non. Ainsi, à partir du mois de mars 2021, date anniversaire du début de la crise de la Covid-19 sur le Caillou, les premiers remboursements seront effectués pour les usagers qui en feront la demande. « Il n'y a aucune ambiguïté sur le sujet car la situation de la compagnie est désormais plus claire (lire par ailleurs), annonce le PDG d'Aircalin Didier Tappero. Le contexte économique difficile,

mais actuellement maîtrisé, permet de planifier un remboursement à partir de mars. »

L'attitude d'Aircalin n'est pas correcte.

A l'approche de la fin de cette période d'un an, si tout ou partie de l'avoir n'a pas été dépensé, chaque client devrait alors recevoir un e-mail afin qu'il puisse demander un remboursement qui sera versé « *dans les délais les plus brefs possibles* ». A priori moins d'un mois. Cependant, l'UFC Que choisir estime que cette règle ne se base sur aucun socle légal. Un projet de délibération du gouvernement pour encadrer et surtout pour autoriser ces modalités avait d'ailleurs été soumis, en mai, au Congrès... Qui n'a toujours pas statué sur ce texte. « *Il est encore sur le bureau du Congrès et a de nouveau été étudié après avoir fait l'objet d'une motion préjudicielle*, rappelle Christopher Gygès, le porte-parole du gouvernement. *Je souhaite donc qu'il puisse être adopté définitivement.* »



DES RECOURS EN JUSTICE

Pour autant, « *le texte n'existe toujours pas* » et « *dans ce cas, on demande au gouvernement d'appliquer la loi* », martèle la présidente de l'UFC Que choisir, qui vient de se fendre d'une lettre ouverte adressée à l'exécutif, évoquant notamment le cas « *de clients qui auraient besoin de ces remboursements en raison de leurs difficultés financières* ». « *L'attitude d'Aircalin n'est pas correcte. Il aurait fallu trouver une solution viable. Le prêt garanti par l'Etat souscrit par la compagnie aurait dû permettre d'étaler les remboursements. Quitte à commencer par certains clients dans les situations les plus difficiles*, insiste Luce Lorenzin, *code civil à l'appui : Quand une partie n'exécute pas son obligation car elle ne le peut pas en cas de force majeure, on ne peut pas lui demander de dommages et intérêts. Mais cela ne veut pas dire qu'elle ne peut pas simplement rembourser.* »

Une interprétation du code civil que ne partage pas le PDG d'Aircalin : « *Cette crise était imprévisible et à cause de ce cas de force majeure, nous n'avons pas annulé le contrat, nous l'avons suspendu pour une période de douze mois, qui nous semble être une durée acceptable.* »

Cependant, certains n'ont pas attendu et ont attaqué la compagnie en justice. Obtenant gain de cause. « *Il y a une procédure pour mettre Aircalin en demeure de rembourser. Et certains clients que nous suivons l'ont été sur simple lettre d'avocat, annonce la présidente de l'UFC Que choisir. Mais nous le déconseillons, car cela peut être long, coûteux et très pénible d'aller en justice pour un particulier. A l'association, notre but est qu'une solution puisse être trouvée. Et si l'on n'y arrive pas avec des arguments de droit, il n'y aura que l'opinion publique qui pourra peser.* »

Aircalin peut tenir jusqu'à fin 2021



Didier Tappero estime que « la situation de la compagnie est désormais plus claire ».

« Si l'on avait autorisé le remboursement des clients Aircalin, il aurait fallu demander plus de 2,5 milliards de francs à une compagnie qui ne réalise plus de chiffres d'affaires. Si on l'avait demandé, on l'aurait tuée », martelait, dès le mois d'avril, le membre du gouvernement Christopher Gygès pour défendre la politique commerciale de la compagnie aérienne d'imposer aux clients des avoirs sur une période d'un an.

Sans surprise, le PDG de la compagnie confirme ces dires et assume parfaitement ce choix. *« Si la compagnie n'avait rien fait, on pouvait anticiper une faillite dès la fin de cette année 2020. Rembourser brutalement 2,6 milliards de francs, ou même moins, car beaucoup de gens étaient d'accord pour les avoirs, aurait été dangereux, assure Didier Tappero. À l'époque, on n'avait pas encore la trésorerie pour préserver l'entreprise et donc les avoirs des clients. Avec le recul, on a bien fait d'être extrêmement prudents. L'objectif était d'assurer la survie d'Aircalin. »* Pour ce faire, un vaste programme d'économies a été mis en place avec le report des investissements, notamment l'achat d'un A320 néo, la baisse des salaires de tous les employés pour une période de deux ans, mais surtout un plan social visant à réduire de 20 % la masse salariale, soit une centaine d'employés licenciés ou poussés vers la sortie. *« Une mesure sociale extrêmement lourde et difficile », insiste Didier Tappero, qui au-delà de « la réalité humaine » de cette décision, évoque « une perte de compétences » pour la société. Cette stratégie doit ainsi permettre à Aircalin d'économiser près d'un milliard par an. Tout en ayant souscrit à un prêt garanti par l'Etat de 4,8 milliards. « La trésorerie nous permet désormais d'aborder 2021 avec des atouts », poursuit le PDG. Et donc d'envisager de rembourser tout ou partie des 36 000 billets émis cette année par la compagnie, sans avoir pu maintenir les vols. Et même si Didier Tappero annonce que « la compagnie sera là encore un moment », il ne faudrait pas que cette crise perdure. Or bien malin qui pourrait aujourd'hui prédire la date de réouverture du ciel calédonien.*

L'objectif était d'assurer la survie d'Aircalin

« Avec la réquisition des vols par le gouvernement vers Tokyo et Sydney pour le cargo, les Evasan et les passagers, cela garantit un minimum de recettes pour Aircalin et le secteur aérien en général, rappelle le PDG, qui planche sur plusieurs scénarios, y compris les plus pessimistes. Si nous retenons l'hypothèse que ce minimum d'activité va encore se prolonger au-delà du 31 juillet, Aircalin peut tenir jusqu'à la fin de l'année 2021. C'est bien

car ce serait une crise extrêmement longue. » Dans ce contexte, la création de bulles sanitaires avec d'autres destinations de la région épargnées par la Covid-19 pourrait apporter un peu d'air à la compagnie. « Au sujet des vaccins, l'actualité est prometteuse, mais on voit bien que tout cela prendra du temps. On a donc tout intérêt à voir une bulle se former. Mais en l'absence de vaccin, si elle se met en place, elle sera très progressive. Pour l'instant, il n'y a pas de signaux majeurs d'ouverture à court terme avec un pays de la région. » La semaine dernière, le gouvernement a rappelé poursuivre les discussions à ce sujet avec Fidji, la Nouvelle-Zélande, l'Australie et le Vanuatu.

- 90 %.

Depuis la fin mars, le nombre de passagers ayant voyagé avec Aircalin est en baisse de 90 % par rapport à une activité normale.

A 320 néo

L'un de ces deux nouveaux avions, déjà en cours de construction et dont la commande n'a pas pu être annulée, sera livré en fin d'année.

Wallis-et-Futuna

C'est la seule destination desservie depuis La Tontouta à des fins commerciales et sans aucune contrainte sanitaire.

Le casse-tête pour les agences de voyages

Les agences de voyages ont un délai un peu plus long de dix-huit mois pour proposer des avoirs avant de rembourser les clients. Sauf que ces professionnels, très durement frappés par la crise, sont entièrement dépendants des compagnies aériennes. Et remboursent « systématiquement » dès que c'est possible. « Le problème, c'est que chaque compagnie a adopté une politique différente qui, en plus, a évolué au fur et à mesure de la crise, alors que nos agences sont fermées avec des conditions de travail dégradées. C'est un calvaire pour nos équipes, assure Frédéric Pujol, directeur de l'agence TPV. Lorsque les clients achètent leur billet, l'agence verse à J+7 l'argent aux compagnies aériennes. Nous ne pouvons donc rembourser que si elles rétrocèdent l'argent aux agences. On ne peut pas rembourser de l'argent que l'on n'a pas. » Signe du casse-tête que traverse ce secteur, le professionnel explique par exemple que Qantas et Air France remboursent (dans des délais différents) tandis qu'Air Vanuatu, Air New Zealand et Aircalin proposent des avoirs. « Par ailleurs, Emirates a annoncé rembourser, mais on n'a encore rien reçu. Sans parler de certaines compagnies qui, au début de la crise, ont dit que les clients qui avaient acheté les billets les moins chers, ni modifiables, ni remboursables, soit la majorité des achats, allaient devoir s'asseoir dessus, rappelle Frédéric Pujol. On a eu quelques réactions extrêmement violentes. On a également eu à gérer des cas pénibles, et parfois dramatiques. Des étudiants, notamment, qui avaient acheté un billet pas cher et qui n'ont pas été remboursés et qui ont dû racheter un pour les rapatriements. » A noter que pour les packages, « c'est moins conflictuel. Dans 99% des cas, il y a des remboursements partiels. »

MERCI DE VOUS IDENTIFIER

Vous devez avoir un compte en ligne sur le site des Nouvelles Calédoniennes pour pouvoir acheter du contenu. Veuillez vous connecter.

J'AI DÉJÀ UN COMPTE

Nom d'utilisateur ou d'e-mail *

Saisissez votre nom d'utilisateur pour LNC.nc | Les Nouvelles Calédoniennes

Mot de passe *

Saisissez le mot de passe correspondant à votre nom d'utilisateur.

[Mot de passe oublié ?](#) (1)

[Se connecter](#)

JE N'AI PAS DE COMPTE

- Vous n'avez pas encore de compte ?