



Union Fédérale des Consommateurs QUE CHOISIR
de Nouvelle-Calédonie
82 rue CAPIEZ – Bât C – Appt 01 – Résid. Du Vallon d'Argent
BP 2357 98846 NOUMEA CEDEX
Tel/Fax : (+687) 28.51.20
Courriel : contact@nouvellecaledonie.ufcquechoisir.fr
Site : <http://www.ufcnouvellecaledonie.nc>

L'Année 2022, une année de transition,

L'année 2022, année de transition certainement, comment pourrait-il en être autrement ? Après la crise Covid, d'autres événements extérieurs sont venus perturber la vie calédonienne.

Les conséquences de la diminution régulière de nos subventions nous ont amenés à prendre des décisions nous permettant de continuer notre activité auprès des consommateurs.

En février 2022, notre secrétaire est passée à mi-temps en ayant accepté un autre emploi à mi-temps dans une autre association. Nous avons aussi sollicité les bailleurs sociaux pour obtenir un local avec un loyer plus en adéquation avec nos capacités financières.

La Sic a répondu favorablement à notre demande.

Notre entrée dans les nouveaux bureaux s'est effectuée le 20 mai. Ce changement d'adresse fut une période difficile pour l'association. Nous avons fermé nos locaux pendant 3 semaines tout en continuant à répondre téléphoniquement aux sollicitations de nos adhérents.

Le 03 mars s'est déroulée notre Assemblée Générale. Lors de cette AG, une partie du bureau a été renouvelé ainsi que le président.

A partir du mois d'avril, les événements extérieurs : guerre en Ukraine février 2022, sécheresse, grippe aviaire etc. ont perturbé le quotidien des Calédoniens. Ceux-ci ont eu des répercussions importantes sur les prix des produits alimentaires, mais aussi sur les produits manufacturés.

Pour essayer de répondre à ces hausses de prix difficilement supportables pour une partie de la population, la Nouvelle Calédonie a remis en œuvre des dispositions relatives au bouclier qualité prix.

Notre association a été régulièrement interrogée par les médias pour apporter notre expertise sur cette situation et évoquer les propositions que nous préconisons pour diminuer l'impact sur la hausse des prix.

Des propositions qui s'adressent à nos concitoyens par un changement de comportement dans la manière de consommer, des propositions à moyen terme et à long terme qui suggèrent des modifications de notre production locale et de nos méthodes d'importation.

Année de transition, oui, car nous avons sollicité nos dirigeants pour obtenir des financements.

Cette démarche s'est appuyée sur un discours volontariste auprès des décideurs. Nous avons développé nos arguments....

En 2022 l'Assemblée Générale de la Fédération a acté le terme de Politique consumériste. Cette orientation est rendue nécessaire. En effet, de plus en plus de décisions, qui impactent le quotidien des consommateurs, sont élaborées et décidées par l'Europe. Il est donc important que les organismes de défenses des consommateurs européens se regroupent et agissent auprès des instances européennes.

Cette décision nous permet à notre niveau d'agir plus librement auprès des différents responsables qu'ils soient politiques, des chambres consulaires ou des organisations syndicales.

C'est la diversité de nos adhérents qui fait notre richesse. En effet, nous avons des personnes de qualité qui ont la capacité d'analyser des textes, de proposer des solutions auprès des décideurs, propositions qui sont pour la plupart au bénéfice du consommateur.

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

Notre action auprès des consommateurs est reconnue tant auprès des différents responsables politiques qu'auprès de nos concitoyens. Nous espérons que l'aide financière qui nous a été attribuée pour 2022 devienne une subvention pérenne au regard de nos actions auprès de nos concitoyens

Nous nous inquiétons, si nous les arrêtons, de laisser de nombreuses personnes, dépourvues de possibilité d'informations en matière de consommation et souhaitons que, dans ce cas, les services publics aient des moyens d'intervention plus importants.

Une fois approuvé par notre assemblée générale, ce rapport sera transmis à nos partenaires et aux institutions. 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,

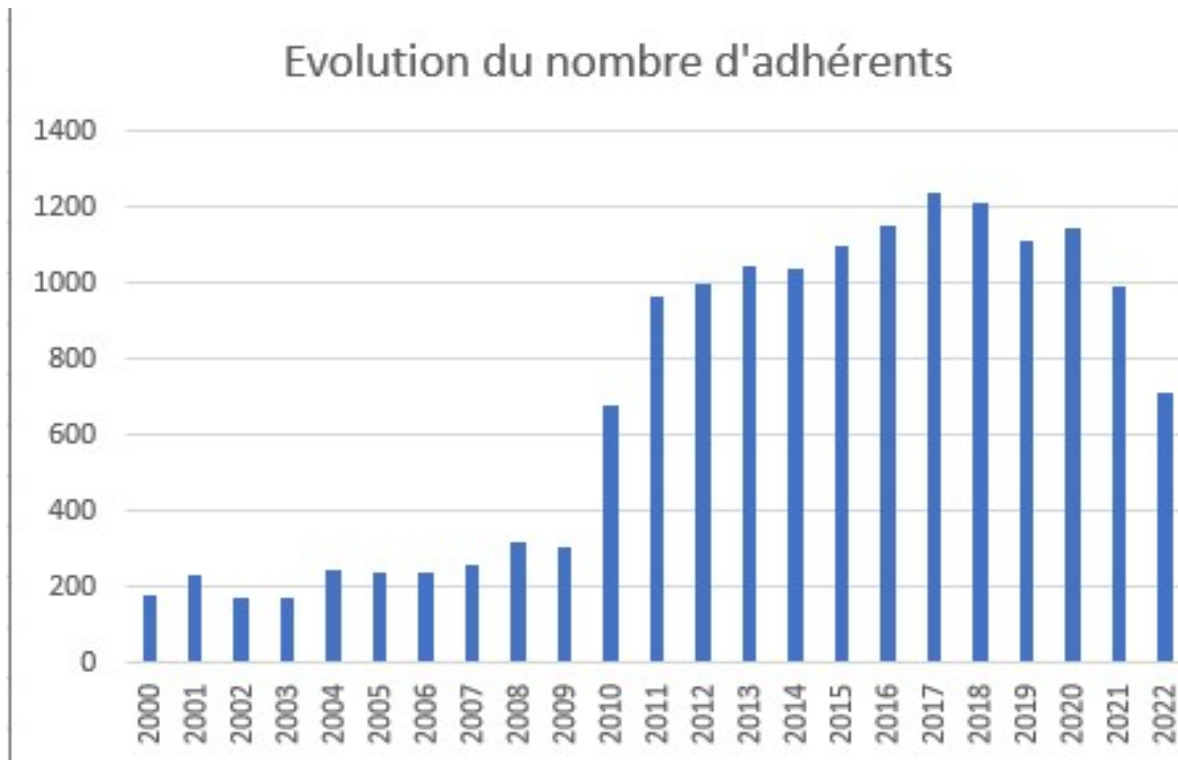
Le président, Gilles Vernier

RAPPORT MORAL 2022

Œuvrons pour une consommation juste et responsable

UFC-QUE-CHOISIR - 1^{er} ASSOCIATION DE CONSOMMATEURS DE NOUVELLE-CALEDONIE

Notre association compte 773 adhérents, en baisse par rapport à l'année dernière (991 adhérents en 2021, 1145 adhérents en 2020), suite sans doute, aux différents confinements.



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.

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), 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 de rester mobilisés et convaincus que leurs actions font progresser les droits des consommateurs.

Nous remercions les institutions, spécifiquement, le Gouvernement, les Provinces Nord et Sud, les communes de Dumbéa, Mont-Dore, Païta, Canala, Koumac, Ponérihouen, Pouebo, Pouembout, Poya, Voh, Maré qui nous ont soutenus financièrement, la commune du Mont-Dore pour la mise à disposition gracieuse de ses locaux et la Province Sud pour la mise à disposition gracieuse de l'auditorium.

Sommaire

Sommaire.....	5
1 Appui aux consommateurs	6
1.1 Demandes d'informations et de conseils	6
1.2 Examen des litiges	7
1.3 Information générale des consommateurs	7
1.4 Communication sur internet.....	8
2 Actions	8
2.1 Immobilier.....	8
2.2 Economie - fiscalité - vie chère.....	9
2.3 Banques.....	9
2.4 Autorité de la concurrence	9
2.5 Assurances	10
2.6 Environnement.....	10
2.6.1 Pesticides	10
2.6.2 Déchets	10
2.6.3 Qualité de l'air	11
2.6.4 Observatoire de l'environnement du Grand Sud Calédonien (OEIL)	12
2.7 Criminalité routière.....	12
2.8 Convention Gendarmerie Nationale	12
2.9 Santé.....	13
2.10 Services publics	13
2.10.1 Electricité.....	13
2.11 Enquêtes.....	13
3 Être consommateur	14
3.1 Représentations au sein des administrations, conseils, comités et commissions.....	14
3.2 Représentation dans des instances	14
3.3 Nuit du droit.....	14
4 Relations extérieures	14
5 Vie associative	15
5.1 Le fonctionnement de l'association	15
5.1.1 Déploiement de l'association en brousse.....	15
5.1.2 Les ressources humaines de l'association.....	15
5.1.3 Les ressources matérielles de l'association	16
5.1.4 Activité liée aux instances	17
5.2 Relations avec la Fédération UFC Que Choisir	17
6 Conclusion du président.....	18
7 Liste des annexes.....	18

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, selon la loi, 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.

En 2022, ce travail de rencontre a été perturbé : l'absence de versement de subvention de la Nouvelle-Calédonie en 2021 et l'absence d'inscription au budget primitif de 2022 d'aide à l'association nous a conduit à adopter des mesures de restriction de dépense et notre déménagement s'est avéré complexe à organiser et a mobilisé nos bénévoles. Nos adhérents et le public ne nous trouvaient plus. Et malgré cela nous avons continué nos démarches pour ouvrir une antenne à Koné.

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

	2018	2019	2020	2021	2022
Courriels	484	480	551	449	333
Courriers	3	7	12	11	1
Visites sur place avec rv	44	11	5	7	5
Visites sur place sans rv	427	414	440	400	271
Téléphone	461	334	369	416	293
Total	1419	1246	1377	1283	903

1.1 Demandes d'informations et de conseils

L'association reçoit de très nombreuses demandes d'informations par téléphone, par courriel et 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
- Auto-moto-bateau
- Services marchands hors Tourisme et Transport
- Assurances
- Banques et organismes de crédit
- Services marchands : Tourisme et Transport

Cette année, encore, de nombreuses questions portent sur l'annulation des vols aériens et des séjours touristiques. De nombreux opérateurs du secteur cherchent à ne pas remplir leurs obligations légales en envoyant leurs clients vers les autres prestataires et les contraignant à faire de nombreuses démarches pour obtenir leur dû.

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
- Assurances
- Auto-moto-bateau et assurances
- Services marchands hors tourisme et transport.
- Banques et organismes de crédit.

Précisons que nous ne pouvons procéder à des études juridiques complexes dans tous les domaines mais, en fonction des dossiers examinés, nous cherchons à déterminer les points sur lesquels il est nécessaire d'informer le public ou d'appeler l'attention des décideurs.

La Nouvelle-Calédonie a vu s'étendre le champ de ses compétences. Si le Congrès a adopté, il y a quelques années, divers textes dans le domaine de la consommation, il est peu intervenu dans le domaine des contrats et obligations. 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

Notre action d'information générale des consommateurs a été fortement impactée cette année.

Les confinements successifs nous ont conduits à annuler diverses rencontres habituelles. L'absence d'attribution des aides, que nous accordaient « traditionnellement » des collectivités publiques, ne nous a pas permis de financer des actions telles que la publication de notre bulletin ou l'édition de documents d'information (dépliants). Nous avons cherché cependant à maintenir certaines activités. 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.

- Nous avons été présents sur 8 marchés dans différentes communes.
- Journée mondiale des consommateurs du 15 mars : nous étions présents dans 4 galeries commerciales du Grand Nouméa.
- Nous nous sommes déplacés pour former nos bénévoles pour la permanence ouverte à Koné
- 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 gracieusement de très nombreuses heures pour accueillir public et adhérents, pour participer à des commissions, pour faire des enquêtes et étudier des dossiers.

Nous avons enfin essayé de donner des informations à nos adhérents en leur envoyant des « communiqués de presse » sur des sujets divers.

Les médias locaux (et un consacré à l'outre-mer) en ont repris certains.

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, 6 articles nouveaux sont diffusés par mois.

Cette année, 13 573 visites ont été effectuées sur le site avec 42 399 pages visitées ;

Les sujets les plus visités sont les banques, les prix des fruits et légumes, l'immobilier (bail), les modèles de lettres, les dates limites de consommation, les codes-barres, le droit immobilier.

Notre page Facebook fonctionne relativement bien et permet de relayer les articles du site, et inversement faire connaître ce dernier. Nous avons été suivis cette année par 28 407 personnes.

Sur Messenger, de plus en plus de questions sont émises, et cette année 222 internautes nous ont posé des questions, auxquelles nous avons répondu au mieux.

Si cela n'est pas possible et si le cas est plus compliqué, la proposition de prendre rendez-vous avec un de nos juristes est faite, ce qui permet souvent des adhésions supplémentaires.

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.

Nous en rappelons les thèmes. Sur certains points, nous faisons état d'actualité.

2.1 Immobilier

D'après l'enquête sur le budget de consommation des ménages publié par l'ISEE NC, le logement reste, en 2018, un des postes de dépenses le plus important.

Cependant, il n'y a pas eu d'avancées règlementaires en ce qui concerne les baux d'habitations et la gestion des copropriétés.

Pour les baux d'habitation, nous avons noté qu'un certain nombre de propriétaires et d'agences oublient, lors de la revalorisation de loyers, de respecter le plafonnement d'augmentation à 2 % prévu par la délibération du Congrès.

En matière de construction, nous avons continué à participer conjointement avec les professionnels du bâtiment, sous l'autorité de la Nouvelle Calédonie, à l'élaboration d'un cadre normatif pour le secteur de la construction.

Le référentiel de la construction de Nouvelle-Calédonie (RCNC) atteste de la conformité d'un produit, des procédés de construction, le respect des normes assurantiels et de la qualification des intervenants.

Il a pour but de protéger et d'assurer les Calédoniens du respect de ces nouvelles normes.

Les premières mesures de cette loi sont applicables depuis le 1^{er} Juillet 2020.

2.2 Economie - fiscalité - vie chère

Cette année, comme les précédentes, nous constatons un défaut de prises de décisions de fonds.

Mais diverses mesures impactant les consommateurs ont été adoptées, telle l'augmentation de la contribution calédonienne de solidarité, taxe, proportionnelle et non progressive sur les revenus.

Et les consommateurs constatent une inflation importante des prix notamment alimentaires. Les pistes proposées pour diminuer ceux importés, sont évoqués depuis longtemps, sans aboutir à des modifications de réglementation. Nous notons que les prix des produits locaux flambent et que si l'indépendance alimentaire est évoquée, il n'y a pas de plan d'ensemble fixant des priorités.

Nous notons également que, peut être, à la suite de nos fréquentes interrogations sur l'évolution des prix des produits de première nécessité, l'ISEE a décidé de suivre l'évolution d'un indice des prix des ménages les plus modestes.

2.3 Banques

Les clients ont toujours l'impression de payer des services à un tarif plus élevé que leur coût réel, malgré le plafonnement réglementaire de certains d'entre eux.

La mise en place de l'authentification forte, plusieurs mois après la métropole, a laissé pendant longtemps de nombreuses personnes exposées à des arnaques sur leurs comptes bancaires. Et depuis, elle sert de prétexte aux établissements, pour refuser d'appliquer la loi, leur faisant obligation de supprimer les opérations de débit contestées par leurs clients.

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/ieom/publications/rapports-annuels/observatoire-des-tarifs-bancaires/>) ou du comité consultatif du secteur financier <https://www.tarifs-bancaires.gouv.fr/>

2.4 Autorité de la concurrence

L'Autorité de la concurrence de la Nouvelle-Calédonie a publié, fin 2020, une étude relative au mécanisme de formation des prix des produits de grande consommation en Nouvelle-Calédonie. Nous constatons que le gouvernement, pourtant à l'origine de la saisine, n'a mis en œuvre aucune des recommandations de l'Autorité.

Nous sommes interrogés (consultation écrite ou audition) par l'Autorité dans le cadre de son travail.

Nous avons œuvré pour une suppression des protections de marché, notamment sur les fruits et légumes. Position que partage l'Autorité de la concurrence.

Cette année comme les précédentes nous constatons un défaut de prises de décisions de fonds. Mais diverses mesures impactant les consommateurs ont été adoptées, telle l'augmentation de la contribution calédonienne de solidarité, taxe, proportionnelle et non progressive sur les revenus.

Et les consommateurs constatent une inflation importante des prix notamment alimentaires. Les pistes proposées pour diminuer ceux importés sont évoqués depuis longtemps sans aboutir à des modifications de réglementation. Et nous notons que les prix des produits locaux flambent et que si l'indépendance alimentaire est évoquée il n'y a pas de plan d'ensemble fixant des priorités.

Nous notons que, peut être, à la suite de nos fréquentes interrogations sur l'évolution des prix des produits de première nécessité, l'ISEE a décidé de suivre l'évolution d'un indice des prix des ménages les plus modestes.

2.5 Assurances

Nous rappelons, voir nos précédents rapports, 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...).

Nous notons aussi un manque d'informations claires et précises apportées aux clients, lors de la souscription des contrats ou lors d'incidents.

Nous sommes toujours dans l'attente d'un projet de loi concernant la protection des victimes d'accidents de la route et une réglementation semblable à celle existant en Métropole pour les personnes qui ont été en interdiction de s'assurer ou qui ont subi un retrait de permis.

Actuellement un certain nombre de conducteurs roulent sans assurance.

2.6 Environnement

2.6.1 Pesticides

Il nous paraît important de recopier nos précédentes observations.

Depuis de nombreuses années, nous nous positionnons, que ce soit dans le comité consultatif des produits phytopharmaceutiques à usage agricole et à usage « jardin » ou lors des consultations publiques, pour le bannissement des pesticides CMR PE (Cancérigène Mutagène Reprotoxique Perturbateur Endocrinien) de l'agriculture calédonienne, et pour des pratiques agricoles alternatives respectueuses de l'environnement et de l'humain. Les lignes bougent, mais beaucoup trop lentement.

Le comité consultatif s'est réuni une seule fois en 2021 et a été consulté 3 fois à domicile. 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.

Nos conseils restent de :

- Consommer des fruits et légumes locaux et de saison,
- Privilégier des modes d'agriculture plus respectueux de l'environnement : ces produits portent en particulier le label « BioPasifika »,
- Interroger les producteurs de produits labellisés « Agriculture Responsable » sur leur utilisation de pesticides chimiques, car ce mode de production ne les exclut pas.

2.6.2 Déchets

Nous avons participé en mars 2021 et Septembre 2022 aux réunions des commissions d'agrément des déchets déjà règlementés en Province Sud.

La délibération du 24 Juin 2021 concernant la modification du code provincial sud de l'environnement pour les déchets d'emballage (verre, aluminium, métaux ferreux, plastiques PET, briques) se met en place

en 2023. L'interdiction des bouteilles plastiques n'est plus envisagée et les emballages en briques paieront une écotaxe mais ne seront pas triés pour le moment. Deux Eco organismes présentent un plan de gestion pour cette filière : TRECODEC et l'association TRION récemment créée.

En 2022, Trecodec nous a proposé de nous aider financièrement, une de nos adhérentes a souhaité mieux connaître l'activité de Trecodec. Cette formation nous permet d'informer et sensibiliser nos visiteurs aux filières de récupérations des déchets et des traitements envisagés.

Commission des déchets en Province Nord :

Une seule commission des déchets en PN a eu lieu les 9 et 10 Mars 2022. Le délai de prévenance inférieur à une semaine n'a pas permis au représentant de l'UFC d'y assister.

La filière des médicaments non utilisés (MNU) s'organise parallèlement. Plusieurs associations (ATIR, ECOPHARM, U2NC) et les établissements de santé de la province sud présentent des plans de gestion. En ce qui concerne la filière de récupération des MNU par les pharmacies, l'information des consommateurs est insuffisante.

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, enfoui.

2.6.3 Qualité de l'air

Après les années de réductions budgétaires de 2021 et 2022 qui ont contraint, pour ne donner qu'un exemple, l'Association à la fermeture de la station de mesures permanentes de l'Anse Vata, Scal'air enregistre en cette fin d'année 2022 le règlement d'arriérés du Gouvernement (2021) et la promesse d'une augmentation budgétaire pour 2023. Le budget global espéré pour l'année 2023 dépasse les 150 millions il est construit à partir de crédits accordés principalement par les industriels (SLN, PRNC et KNS pour 2023) et par les collectivités (Gouvernement, PS, Mairie de Nouméa...). Scal'air opère autour des 3 principales usines métallurgiques du territoire (Le grand sud, Nouméa et Voh), huit employés permanents mesurent, surveillent et informent de la qualité de l'air en Nouvelle Calédonie.

Il reste à espérer que les discussions menées en ce début d'année 2022 avec les collectivités (Gouvernement, Province Sud, ville de Nouméa...) permettront d'aboutir au maintien d'un même niveau de qualité en termes de surveillance de la qualité de l'air, et éviteront l'application d'une série d'actions (par exemple l'arrêt de la station permanente de l'Anse Vata) pour le maintien de la trésorerie de l'association.

L'UFC qui assurait une des vice-présidences du Conseil d'Administration de Scal'air, depuis plusieurs années, a conduit sur une année la présidence, par intérim, représentant le collège des associations et personnes qualifiées.

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

PRNC (Prony Resources New Caledonia) comme l'était VALE s'inscrit dans un partenariat historique avec l'OEIL. L'observatoire a été créé par la Province Sud et son rôle est de surveiller et d'informer en toute neutralité de l'impact environnemental de l'usine du sud.

Après les difficultés budgétaires de 2020, l'OEIL avait retrouvé une participation financière « normale » en 2021 et PRNC s'était engagé pour un budget pluriannuel de 30 millions pour 2022. La situation financière de PRNC est sans doute la cause d'atermoiements dans le règlement de la subvention de 2022 à l'OEIL versée le 27 décembre 2022.

L'épisode de perturbations physicochimiques sur la rivière Kwé déclaré le 14 septembre 2022 a mis également en lumière les retards systématiques sur la transmission des données mesurées par PRNC et qu'il doit fournir statutairement à l'OEIL afin de pouvoir transmettre une information aussi objective que possible envers les populations. Cette affaire a été l'objet de nombreux échanges fin septembre entre PRNC, la PS et l'OEIL qu'il ne nous appartient pas de commenter dans ce bref rapport. Nous espérons qu'un climat de confiance s'installera durablement entre l'industriel et l'observatoire à partir de 2023. Soulignons que l'estimation des coûts des travaux conduits par l'OEIL pour PRNC est de l'ordre de 60 millions/an. C'est la Province Sud qui reste le principal contributeur au budget de l'OEIL et règlera au travers d'une dotation en baisse pour 2023 les 30 millions que PRNC ne prend pas à sa charge.

L'OEIL a publié fin novembre 2022 un rapport très détaillé sur le bilan environnemental du *grand sud* pour l'année 2020, c'est une information sur l'état de santé environnemental de la zone sous influence minière. Il est consultable en ligne : <https://oeil.nc/fr/page/bilans-environnementaux>

L'Observatoire a disposé en 2022 d'un budget de près de 114 millions et 9 agents en assurent le fonctionnement. L'association propose pour 2023 des projets autour de l'eau, des coraux et un projet de recherche sur les écosystèmes côtiers en relation avec l'IRD. On rappellera son dispositif VULCAIN qui détecte en direct les incendies sur l'ensemble du territoire avec un tableau de bord « grand public » (geoportail.oeil.nc/vulcain).

Une représentation du Gouvernement au sein du conseil d'administration de l'OEIL a été actée en 2022. L'association dispose également d'un conseil scientifique et l'UFC est présente au sein du CA dans le collège « groupement de défense des consommateurs et opérateurs économiques autres qu'industrie et mines ».

2.7 Criminalité routière

L'année 2022 a vu la création par le gouvernement d'un comité sécurité routière. Ce comité se compose de 7 commissions chargées d'aborder tous les aspects de la sécurité routière.

Notre association est présente dans deux commissions.

Nous avons participé à 2 CSPR, 6 commissions de la SR et 2 avec la PS concernant la vente d'alcool.

2.8 Convention Gendarmerie Nationale

L'éloignement et l'isolement des personnes, vivant dans des communes rurales (de brousse et des îles), les amènent à être confrontées à des comportements commerciaux litigieux voire illicites.

Les consommateurs éprouvent, ainsi, de grandes difficultés à connaître et à faire valoir leurs droits. C'est dans cette optique, qu'UFC NC et la gendarmerie nationale de NC ont signé une convention de partenariat, afin d'améliorer la défense des consommateurs et parfaire leur prise en charge et leur accompagnement.

Les deux parties se sont engagées d'une part, à échanger des informations d'ordre général, non confidentielles, relatives à des phénomènes de délinquance commerciale, y compris dans la sphère du

cyberespace, afin d'alerter la population et d'autre part, à conduire des actions communes de prévention et de sensibilisation de toute nature auprès des consommateurs.

Des dépliants sur les recommandations UFC ont été distribués dans les gendarmeries du territoire.

2.9 Santé

Clinique Kuindo Magnin

Une de nos bénévoles est Vice-Présidente de la Commission des Usagers. Elle est référente écoute et participe aux médiations et à l'élaboration de la certification de l'établissement

En 2022, une seule CDU a eu lieu au premier trimestre. Depuis, les départs définitifs et le taux de renouvellement important du personnel ont mis un terme à la commission des usagers ainsi qu'aux procédures en vue de la certification, ce qui est très regrettable pour la prise en charge du patient.

Malgré tout, les réclamations ont continué à être adressées à notre référente par mail via le site de la clinique. Ces plaintes sont retransmises à la direction en attendant le retour de la commission.
cd�@cliniques.nc

UFC a participé à 3 médiations dans l'année

Dass

Invitation du bureau des produits de santé et de la biologie médicale. Ce bureau est en charge de l'encadrement des médicaments, des dispositifs médicaux, des compléments alimentaires et des cosmétiques.

Objet de la réunion :

Envisager une collaboration en réflexion principalement sur les bénéfices/coût des médicaments « sur » onéreux

L'oncologie est principalement concernée, ce sujet est à la fois économique et éthique

2.10 Services publics

Dans notre précédent rapport, nous avons fait part de nos souhaits d'une meilleure approche des intérêts des usagers des services publics industriels et commerciaux.

Mais nous constatons que la seule préoccupation des gestionnaires est d'augmenter les prix sans travail de réflexion pour diminuer les coûts

Un carton rouge particulier pour l'OPT. Quand il décide de proposer des forfaits moins chers, la procédure mise en place a conduit à facturer deux fois le service rendu le mois du changement.

2.10.1 Electricité

Depuis fin 2017, nous sommes toujours 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.

2.11 Enquêtes

En 2022, nous avons initié et continué l'Enquête de prix « panier des produits les plus consommés » tous les mois, à partir du site prix.nc

3 Être 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) : 5 réunions
- Association de surveillance calédonienne de la qualité de l’air (SCAL’AIR) : 4 réunions
- Comité d’aménagement et d’urbanisme de la Province Sud (CAUPS) : 1 réunion
- Commission consultative des services publics locaux de Dumbéa : 3 réunions
- Commission consultative des services publics locaux de Nouméa : 2 réunions
- Commission consultative des services publics locaux du Mont-Dore : 1 réunion
- Commission consultative des services publics locaux SIGN : 2 réunions
- Commission d’agrément des plans de gestion des déchets Province Sud : 12 réunions
- Commission de l’aide judiciaire / Commission de l’aide juridictionnelle : 10 réunions
- Commission de surendettement : 12 réunions
- Commission des transports routiers des personnes (DITTT) : 1 réunion
- Commission provinciale d’urbanisme commercial de la Province Sud (CPUC) : 3 réunions
- Comité (CTE) et commissions RCNC : 2 réunions
- Conseil économique, social et environnemental (CESE) : 2 réunions
- Observatoire de l’environnement en Nouvelle-Calédonie (ŒIL) : 3 réunions (plus 1 participation au comité éditorial et échanges au moment de la pollution de la Kwé)

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

3.3 Nuit du droit

La Nuit du droit, par les manifestations les plus diverses, a pour objectif de mieux faire connaître le droit, ses principes, ses institutions, ses métiers. C’est un évènement national qui a lieu tous les 4 octobre (anniversaire de la constitution de 1958)

UFC a participé à la nuit du droit qui a eu lieu à l’université de 13h à 22 h.

8 réunions préparatoires ont été nécessaires pour l’organisation, l’élaboration, et les répétitions. Sous la forme d’une pièce de théâtre, les différents métiers en lien avec la justice et le droit en général ont été mis en scène.

4 Relations extérieures

Nous renvoyons le lecteur vers nos annexes 4 et 5 pour les interventions dans les médias et les communiqués de presse.

5 Vie associative

5.1 Le fonctionnement de l'association

5.1.1 Déploiement de l'association en brousse

Permanence du Nord :

2 bénévoles de VKP se sont proposées pour tenir une permanence sur Koné, après une formation à notre base de données et aux bonnes pratiques d'accueil réalisée par le Président Gilles Vernier et notre secrétaire Elisabeth.

La permanence se tient les mardis toutes les 2 semaines (les semaines paires) de 11h30 à 17h30 dans l'Immeuble Henriot en face de la mairie de Koné.

La formation des 2 accueillantes a été complétée par une formation « Formation aux droits – comprendre le(s) droit(s), agir en droit » réalisée par Julie Beurois, juriste également présente sur Koné-Pouembout.

En attente de l'inauguration médiatique du local début Février 2023, les accueillantes ont renforcé leurs compétences en droit de la consommation pour pouvoir mieux répondre aux attentes des populations du Nord.

5.1.2 Les ressources humaines de l'association

Les adhérents

Leur nombre est en baisse et les demandes de renseignements qui nous sont adressées sont en légère baisse également.

En effet, les personnes adhèrent lorsqu'elles viennent dans nos locaux et l'adhésion est moins fréquente en cas d'échanges par internet. D'autre part, le modèle des associations locales de consommateurs, avec beaucoup de présentiel, est sans doute à revoir. Mais en Nouvelle-Calédonie, il reste indispensable de pouvoir rencontrer les consommateurs, notamment ceux éloignés de Nouméa ou peu habitués aux outils numériques.

Nos 773 adhérents sont présents dans 22 communes de Nouvelle-Calédonie.

- Grand Nouméa : **692** (854 en 2021, 999 en 2020, 949 en 2019, 1070 en 2018, 1135 en 2017)
- Province Sud hors Grand Nouméa : **42** (54 en 2021, 74 en 2020, 75 en 2019, 83 en 2018, 48 en 2017)
- Province Nord : **28** (65 en 2021, 56 en 2020, 66 en 2019, 42 en 2018, 42 en 2017)
- Province des Iles : **3** (9 en 2021, 4 en 2020, 9 en 2019, 7 en 2018, 8 en 2017)
- Hors Nouvelle-Calédonie : **8** (9 en 2021, 12 en 2020, 11 en 2019, 4 en 2018, 7 en 2017)
- Répartition hommes/femmes : **340** hommes (441 en 2021, 523 en 2020, 493 en 2019, 572 en 2018, 568 en 2017) et **433** femmes (550 en 2021, 622 en 2020, 617 en 2019, 636 en 2018, 672 en 2017)

Origine des adhésions :

Tableau 2 : Répartition des origines des adhésions

Origine	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Ré-adhésion après relance	483	470	422	401	370	344
Ouverture d'un dossier litige	305	291	311	314	297	217
Parrainage	61	95	52	64	42	27
Opération de communication	152	140	128	157	68	51
Spontané	79	95	81	110	88	100
Site internet	79	48	34	45	48	29
Ré-adhésion sans relance	53	56	59	41	73	0
Non précisé	5	3	7	2	0	0
Bulletin	1	9	12	6	0	0
Via Que Choisir	3	0	4	5	5	5

Les bénévoles

Le fonctionnement de notre association n'est possible que par le travail de ses 26 bénévoles actifs qui y ont consacré près de 4 825 heures en 2022 (5 906 heures en 2021), soit l'équivalent de 2,70 ETP (Equivalent Temps plein). Afin d'exercer leurs tâches, ces bénévoles ont parcouru 7 961 kms dans l'année.

*L'aide aux consommateurs représente 1956 heures soit 40,54 % du temps des bénévoles.

*460 heures ont été consacrées à la représentation de l'UFC dans les différentes instances gouvernementales, régionales, municipales.

* Les différentes foires, expo, journée du consommateur le 15 mars, marchés etc....représentent 203 heures soit 4,20 % du temps des bénévoles.

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. 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.

Notre association a un besoin vital de nouveaux bénévoles, que cela soit 1h à plusieurs heures par semaine et notamment pour l'accueil du public.

Alors venez vite nous rejoindre.

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 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.

Les salariées

Notre secrétaire, Elisabeth, nous accompagne depuis novembre 2009. Sa disponibilité étant réduite de moitié depuis 2022, elle se consacre plus particulièrement au travail de secrétariat et comptable.

Pour des raisons de budget, nous n'avons pas fait appel aux services d'une femme de ménage pour l'année 2022.

5.1.3 Les ressources matérielles de l'association

Notre local se situe 82, rue Capiez, Entrée côté rue Artigue – arrêt de Bus n°2. Il est ouvert au public le mardi de 12h30 à 16h, le mercredi de 8h à 12h, le jeudi de 14h à 17h, le vendredi de 8h30 à 12h. Rue Artigue un parking privé est à la disposition de nos visiteurs.

Notre local comporte un sas d'entrée où l'on peut poser ses équipements encombrants (parapluies etc), une grande salle divisée en deux parties, un espace accueil et l'autre servant à des réunions internes ou des ½ journées d'informations. 2 bureaux pour des rendez-vous confidentiels et 1 bureau plus particulièrement affecté au secrétariat, mais qui peut aussi servir de bureau d'entretiens avec les juristes. Ajoutons qu'un de nos juristes reçoit nos adhérents, pour le traitement de leur litige, dans un local mis à disposition gracieusement par la mairie du Mont-Dore, une fois par mois et sur rendez-vous.

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

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

5.1.4 Activité liée aux instances

A la suite de l'assemblée générale du 3 mars 2022, le Conseil d'Administration a été composé de 12 administrateurs : Pascal Baptista, Ghislaine Cassière, Mathurin Derel, Jean-Paul Grès, Philippe Lassauce, Luce Lorenzin, Jacques Pusset, Françoise Sagnet, Arlette Verheylewegan, Gilles Vernier, Michel Davarend.

Le Conseil d'Administration a procédé à l'élection du bureau qui se compose de : Gilles Vernier, président, Luce Lorenzin, vice-présidente, Gilles Josnin, vice-président, Pascal Baptista, trésorier, Mathurin Derel, trésorier-adjoint, Jean-Paul Grès, secrétaire, Jacques Pusset, secrétaire adjoint.

Le président 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.

Il 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 internautes ayant souhaité les recevoir. Il 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 150 associations locales (AL) qui regroupent 137 629 adhérents (chiffres 2020). 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 depuis fin 2020 une application QuelProduit, intégrant l'application QuelCosmetic maintenant bien connue. (Nos bénévoles s'impliquent à enrichir la base avec des produits locaux)

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.

Cette année, elle s'est mobilisée pour la défense des droits des voyageurs, et ainsi déclenché une procédure devant la commission européenne contre 20 compagnies aériennes.

6 Conclusion du président

Cette année, comme l'année précédente, 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, et notamment l'absence de tout versement de la part de la Nouvelle-Calédonie.

Son Conseil d'Administration a choisi de poursuivre ses actions en faveur de la défense des droits collectifs des consommateurs.

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.

Les mesures d'économie mises en place en début d'année 2022 ont permis à l'association de continuer son action tout au long de l'année. Nous avons bon espoir de recevoir une subvention gouvernementale pour l'année 2022 : un versement de 4 000 000 frs a eu lieu début 2023.

Mais avant, je tiens à vous remercier de votre soutien.

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

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 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 2022

	SECTEUR DE CONSOMMATION	NOMBRE TOTAL DE LITIGES DU SECTEUR	% PAR RAPPORT AU NOMBRE TOTAL DE LITIGES
1	LOGEMENT, COPROPRIETE, IMMOBILIER	306	37
2	ASSURANCES	91	11
3	BANQUES ET ORGANISMES DE CREDIT	71	9
4	AUTO, MOTO, CARAVANE, MOBIL-HOME, BATEAUX	116	14
5	ALIMENTATION	8	1
6	SERVICES MARCHANDS Hors Tourisme et Transport	113	14
6	SERVICES MARCHANDS Tourisme et Transport	41	5
7	ENERGIE, EAU, ASSAINISSEMENT, DECHET, ENVIRONNEMENT	15	2
8	ADMINISTRATION	18	2
9	OPERATEURS DE TELECOMMUNICATIONS	10	1
10	SANTE, MEDECINE, MALADIE, HYGIENE	7	1
11	AUTRES SECTEURS DE CONSOMMATION	22	3
	TOTAL	818	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 2022

	SECTEUR DE CONSOMMATION	NOMBRE TOTAL DE LITIGES DU SECTEUR	% PAR RAPPORT AU NOMBRE TOTAL DE LITIGES
1	LOGEMENT, COPROPRIETE, IMMOBILIER	35	41
2	ASSURANCES	14	16
3	BANQUES ET ORGANISMES DE CREDIT	6	7
4	AUTO, MOTO, CARAVANE, MOBIL-HOME, BATEAUX	12	14
5	ALIMENTATION	0	0
6	SERVICES MARCHANDS Hors Tourisme et Transport	10	12
6	SERVICES MARCHANDS Tourisme et Transport	2	2
7	ENERGIE, EAU, ASSAINISSEMENT, DECHET, ENVIRONNEMENT	4	5
8	ADMINISTRATION	1	1
9	OPERATEURS DE TELECOMMUNICATIONS	1	1
10	SANTE, MEDECINE, MALADIE, HYGIENE	0	0
11	AUTRES SECTEURS DE CONSOMMATION	0	0
	TOTAL	85	100

Annexe 3

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

Au niveau de l'ensemble de la Nouvelle-Calédonie

Agence Calédonienne de l'énergie (ACE)
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 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 des usagers de la clinique Kuindo-Magnin
Comité technique d'évaluation - commissions RCNC
Comité technique du solaire (COTSOL)
Commission consultative des pratiques commerciales
Commission consultative des télécommunications
Commission de l'aide judiciaire
Commission de l'aide juridictionnelle
Commission de surendettement
Commission des transports routiers des personnes de la Nouvelle-Calédonie (DITTT)
Commissions IFEL
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)

Au niveau des Provinces

Comité d'aménagement et d'urbanisme de la Province Sud (CAUPS)
Comité de suivi du Schéma provincial des déchets Province Sud
Comité technique des installations électriques en Province Sud
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
Plan Climat Energie de la Province nord (PCEPN)

Au niveau des Communes

Comité de suivi du plan local de prévention des déchets de Nouméa
Comité environnement Mont-Dore
Commission communale des taxis de Nouméa
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

ANNEXE 4

RECAPITULATIF DES INTERVENTIONS UFC QUE CHOISIR 2022

DATES	INTERVIEWS	SUJETS	JOURNAUX	AUDIOVISUEL		
				RADIO	TV	INTERNET
03/03/2022		nouvel indice des prix (LL)			CALEDONIA	
03/03/2022		nouvel indice des prix (LL)		OCEANE		
15/03/2022		présence UFC - journée des consommateurs (GV)		NC1		
15/03/2022	Blandine GUILLET	Ça vous parle : Pesticides (LL)			CALEDONIA	
17/03/2022	Nicolas LEGRAND	Les matinales : Situation UFC - journée mondiale des consommateurs (GV)		RRB		
17/03/2022		Zoom chez nous : association ufc que choisir (LL)		OCEANE		
23/03/2022	Falaï HUEDRO	Augmentation du carburant - électricité - situation UFC (GV)			CALEDONIA	
28/03/2022		Augmentation du carburant - électricité - situation UFC (GV)		NC1		
04/04/2022	David BILBAULT	Crise ukrainienne : approvisionnement matières premières (GV)		NC1		
06/04/2022		Ça vous parle : l'évolution des prix du panier calédonien (PL)			CALEDONIA	
06/04/2022		Prix : quelles mesures préconise UFC (GV)		NC1		
21/04/2022		Prix : quelles mesures préconise UFC (GV)	LNC			
21/04/2022	Charlotte MESTRE	Vie chère (GV)			NC1	
28/04/2022	Christopher FALEYRAS	La matinale : produits reconditionnés - ticket de caisse (GV)		NC1		
02/05/2022	Claudette TRUPIT	Questions pays (GV)		NC1		
05/07/2022		Invité de la rédac (GV)				
11/07/2022	David BILBAULT	Ligne directe : Banques (GV)		NC1		
19/07/2022		Point sur le RCNC (GV)		NC1		
04/08/2022		Banques en ligne (GV)		RRB		
23/08/2022		Etats des lieux UFC - missions - inflation - fraudes bancaires (GV)		OCEANE		
18/10/2022		JT : Observatoire des prix et des marges (PL)			CALEDONIA	
24/10/2022	Florent CAFFERY	Panier Caledonien (JPG)	LNC			
18/11/2022	Lorelei AUBRY	Autorité de la concurrence (LL)			NC1	
23/11/2022		Black Friday (LL)	LNC			
30/11/2022		RCNC : un comité au chevet des maisons individuelles (DLT)				LNC



Union Fédérale des Consommateurs QUE CHOISIR de Nouvelle-Calédonie

8 rue LCAVE-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

Serons-nous là demain pour vous ?

Pas de consommateurs, pas d'activité économique.

Il est donc crucial que les préoccupations des consommateurs, dont notre association est le relais, soient connues, défendues et prises en compte par les pouvoirs publics, tout autant que par les entreprises.

Il est aussi crucial que les consommateurs aient confiance dans leurs transactions avec les professionnels, et puissent être soutenus en cas de problème.

Comme de nombreuses autres associations qui œuvrent dans l'intérêt général, nous avons besoin, pour fonctionner, du soutien des finances publiques. Or ce soutien fait aujourd'hui cruellement défaut.

A défaut d'obtenir rapidement des engagements de la part des pouvoirs publics (congrès, gouvernement, provinces, communes), nous serons, dans un premier temps, contraints de modifier les modalités de nos interventions : hausse des cotisations, application de frais de traitement des litiges, arrêt des participations aux commissions et comités institutionnels...

**Pour le Conseil d'Administration
la présidente, Luce Lorenzin
CONTACT PRESSE : 28 51 20 / 76 09 45
Nouméa, le 17 janvier 2021**



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>

Nouméa, le 24 février 2022

POUR INFORMATION

CONVOCATION A L'ASSEMBLÉE GÉNÉRALE

JEUDI 3 mars 2022 à 17h30

Auditorium du Centre Administratif de la Province Sud - CAPS

(Route des artifices - NOUMÉA)

Les adhérents, à jour de leur cotisation, sont conviés à l'Assemblée Générale, dont voici l'ordre du jour :

- *Rapports moral et financier de l'année 2021*
- *Perspectives 2022*
- *Budget 2022*
- *Affaires en cours et questions diverses*
- *Election des administrateurs*

Les documents de l'année 2021 sont à disposition au siège de l'association et seront consultables sur place.

La présidente

Luce LORENZIN

Avec tous mes remerciements.

Au service des populations pour un développement harmonieux et concerté de l'économie



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

Mardi 15 mars 2022

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 15 mars 2022

Galerie de CARREFOUR KENU IN de 8h à 19h

Galerie GEANT DUMBEA de 10h à 18h

Galerie CASINO MONT-DORE de 9h à 12h

Galerie Leader Price MAGENTA de 9h à 12h

Local UFC de 10h à 16h

Pour le Conseil d'Administration

le Président Gilles VERNIER

CONTACT PRESSE : 28 51 20 / 76 17 62
Nouméa, le 14 mars 2022



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

Communication de presse :

UFC et lutte contre la vie chère

1 Analyse de la situation

La crise du COVID a considérablement ralenti toute l'économie mondiale et provoqué des pénuries dans tous les domaines du fait du ralentissement ou de l'arrêt des principaux centres de production.

La guerre entre la Russie et l'Ukraine a aggravé cette situation du fait de l'arrêt des exportations russes et ukrainiennes de céréales, de gaz, de pétrole et d'autres produits dérivés.

Enfin la zone Pacifique a été victime de pluies intenses qui ont diminué les productions agricoles de nos principaux voisins.

La Nouvelle Calédonie est un micromarché de 271000 personnes, à l'échelle de la planète, et largement dépendante des importations de toutes natures.

Lorsque l'offre est insuffisante pour satisfaire la demande, les prix augmentent et, en l'espèce, la Nouvelle Calédonie subit ou subira avec un retard lié aux dates auxquelles les commandes d'importation ont été faites, une très forte augmentation de tous les produits importés et notamment les produits de première nécessité.

Votre association suit régulièrement un « panier calédonien », très représentatif d'un caddie moyen d'un calédonien dans un supermarché, et nous avons déjà noté une augmentation de plus de 7% sur un an de ce panier calédonien. Nous pensons que l'inflation dépassera les 10% et qu'il faut s'attendre encore à des hausses sensibles des prix dans tous les domaines.

Mais la faiblesse du marché calédonien et les contraintes que nous imposons à l'import conduisent à un très fort risque de pénurie et pèse sur la sécurité de nos approvisionnements.

Enfin la situation des comptes publics de la Nouvelle Calédonie, à la sortie de la crise du COVID, conduit les politiques à réfléchir à un renforcement de la pression fiscale, notamment sur les ménages.

La Nouvelle Calédonie fait face à un triple enjeu : sécuriser ses approvisionnements, contenir la hausse des prix au moins sur les produits de première nécessité et préserver le pouvoir d'achat des calédoniens sans aggraver sensiblement la pression fiscale.

2 Les propositions de UFC

Notre association est très fortement sollicitée par les médias et les politiques afin de proposer des mesures qui pourraient permettre de répondre aux enjeux du territoire. Nos propositions sont les suivantes :

- 1- **Supprimer les quotas d'importation et les stops sur tous les produits alimentaires et plus particulièrement les fruits et légumes.** Selon le rapport de l'Agence Rurale, la Nouvelle Calédonie produit moins de 50% des besoins commerciaux en fruits et légumes et les quotas d'importation sont utilisés à moins de 50%. Ces chiffres montrent que d'une part il n'est pas réaliste de penser que le territoire puisse atteindre l'autosuffisance alimentaire et que les protections de marché sur les fruits et légumes sont plutôt contreproductives dans la mesure où elles interdisent aux importateurs de

signer des contrats sur la durée avec leur fournisseur étrangers. En situation de pénurie mondiale, les producteurs privilégient naturellement leurs gros clients et leurs clients réguliers. La politique protectionniste de la Nouvelle Calédonie aggrave le risque de pénuries sur nos approvisionnements et est source de prix chers par absence de concurrence. UFC pense qu'il est urgent de mettre fin à ces pratiques.

- 2- **Substituer à la politique de protection de marché des aides publiques directes aux producteurs axées sur des projets d'amélioration de la compétitivité et de la qualité.** La suppression des protections de marché sans mesures d'accompagnement, pourrait avoir des conséquences sur l'économie locale. C'est pourquoi UFC pense qu'il faudrait aider le tissu économique local à se moderniser, à innover, à évoluer afin de pouvoir mieux résister à la concurrence externe. Une telle démarche aurait en outre l'avantage de dynamiser notre économie et serait très probablement créatrice d'emplois dans les secteurs porteurs de notre économie.
- 3- **Favoriser les circuits courts en supprimant notamment les obligations de passer par des grossistes pour les achats importants.** L'implication des intermédiaires dans la logistique des approvisionnements locaux renchérit les prix sans que le consommateur puisse bénéficier d'un effet de masse apporté par ces intermédiaires. Il est urgent de libérer les marchés afin de faire pleinement jouer la concurrence et de faire bénéficier le consommateur de prix d'achats de masse.
- 4- **Améliorer l'information du consommateur sur les produits en imposant d'indiquer la provenance exacte, la qualité et la nature du produit (notamment pour les produits agricoles), le respect des normes pour les biens d'équipement, les garanties applicables dans le respect de la législation calédonienne,...** Mieux connaître les produits qu'on achète facilite le choix et permet de mieux rémunérer les producteurs sur les produits de qualité. C'est également introduire une plus grande transparence dans le commerce en Nouvelle Calédonie.
- 5- **Autoriser la publicité comparative à l'instar des pratiques en métropole.** Cette pratique a montré, en métropole, qu'elle avait un impact sur la concurrence et sur les prix.
- 6- **Inciter très fortement les grandes enseignes à mettre leurs produits et leurs prix sur internet afin de permettre au consommateur de disposer d'un outil comparatif et de faciliter ses achats.** C'est déjà une pratique courante en métropole et dans la plupart de pays industrialisés qui fait gagner du temps et de l'argent aux consommateurs mais aussi aux artisans. La Nouvelle Calédonie est très en retard dans ce domaine.
- 7- **Enfin notre économie doit disposer des moyens de contrôles nécessaires pour s'assurer du respect de la loi par tous les acteurs.** À cet effet il conviendrait de renforcer les moyens de contrôle de la DAE et de lui affecter les recettes de verbalisation des contrevenants.

Concernant la politique fiscale, UFC considère qu'il est essentiel de préserver le pouvoir d'achat des Calédoniens afin de permettre une relance de l'économie par la consommation. Avant d'aggraver la pression fiscale générale, il conviendrait d'analyser toutes les niches et dérogations accordées afin d'en évaluer la pertinence.

3 Les préconisations

Face à l'augmentation inéluctable des prix, il est important de suivre quelques conseils simples :

- Choisir des équipements à basse consommation d'énergie lors des achats (lampes LED et équipements A+ à A+++) et veiller à éteindre lumière et équipements électriques lorsqu'ils ne sont plus utiles, afin de diminuer sa facture d'électricité.
- Penser à économiser l'eau : c'est une ressource souvent gaspillée en Nouvelle Calédonie.
- Faire plusieurs devis pour vos travaux ou pour les services dont vous avez besoin et étudier attentivement les propositions : il peut y avoir des écarts très importants entre les propositions.
- Regardez les prix avant d'acheter et bannir les produits affichés à des prix excessifs : ne pas acheter les produits trop chers est un bon moyen de faire comprendre au commerçant que son prix est exagéré.
- Éviter les déplacements inutiles et pratiquer le covoiturage lorsque c'est possible. Utiliser les transports en commun. Pratiquer une conduite en douceur pour éviter les surconsommations de carburant et ménager votre véhicule, pratiquer la marche à pied ou le vélo, ...



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

DEMENAGEMENT

L'association locale UFC-Que Choisir de Nouvelle-Calédonie déménage pour raison financière. En effet, notre budget ne nous permet plus de rester dans les locaux actuels.

Nous serons fermés du **23 mai 2022 au 31 mai 2022 inclus**. Nos horaires sont susceptibles de changer, merci de vérifier sur notre site ou de nous contacter avant de vous déplacer.

Nous vous accueillerons dorénavant à l'adresse suivante :

**82 RUE CAPIEZ
BAT C APPT 01
RESIDENCE DU VALLON D'ARGENT
98800 NOUMEA**



Pour le Conseil d'Administration

le Président Gilles VERNIER

**CONTACT PRESSE : 28 51 20 / 76 17 62
Nouméa, le 23 mai 2022**



Union Fédérale des Consommateurs QUE CHOISIR
de Nouvelle-Calédonie
82 rue Capiez Bât C – Appt 01 Vallon d'argent
BP 2357 – 98846 Nouméa CEDEX
Tel/Fax : (687) 28.51.20
Courriel : contact@nouvellecaledonie.ufcquechoisir.fr
Site : <http://www.ufcnouvellecaledonie.nc>

Communiqué de presse

Lutte contre la vie chère :

Frais de rejet de prélèvement, les banques en accusation

Alors que nos instances dirigeantes réfléchissent sur les moyens de lutter contre la vie chère en Nouvelle Calédonie, UFC QUE CHOISIR met à nouveau l'accent sur l'énormité des frais bancaires en cas d'incident de paiement et tout particulièrement en cas de rejet de prélèvement.

Sur l'ensemble du territoire français, la ponction du secteur bancaire sur les consommateurs au titre des frais de rejet de prélèvement représente près de 1,8 milliards d'euros, soit plus de 200 milliards de CFP. La France est, de très loin, le pays d'Europe où ces frais sont les plus élevés. Dans le cadre de la future loi « pouvoir d'achat » en préparation en métropole, la fédération UFC QUE CHOISIR presse le gouvernement de légiférer pour plafonner les frais d'incident, notamment sur les prélèvements (remboursement de crédit, paiement d'une facture de d'électricité, etc.). La Nouvelle Calédonie ne doit pas être oubliée et doit être intégrée dans les dispositions de la future loi.

Il faut savoir que les frais pratiqués par les banques françaises sont jusqu'à 10 fois plus élevés que leurs homologues des pays de l'Union Européenne.

Selon l'IEOM les tarifs moyens 2021 de rejet de prélèvement en NC sont de 2 185 CFP (idem en métropole), alors que la commission d'intervention n'est que de 1 050 CFP. À titre de comparaison ces frais ne sont que de 3 € en Allemagne (360 CFP) ou 7,50 € en Belgique (900 CFP).

UFC QUE CHOISIR demande que des dispositions légales soient prises localement et au plan national pour obliger le secteur bancaire à réduire les frais imputés à leurs clients en cas de rejet de prélèvement pour qu'ils reflètent davantage le coût réel supporté par les banques et que les doublons (c'est-à-dire des frais perçus plusieurs fois pour le même prélèvement, à chaque présentation par le créancier) soient systématiquement remboursés.

UFC QUE CHOISIR souhaite que les frais de rejet de prélèvement, comme les frais d'intervention soient plafonnés à 1 000 CFP pour tous !

UFC QUE CHOISIR rappelle à tous qu'il convient toujours de vérifier ses capacités de remboursement des emprunts et de suivre ses comptes pour s'assurer qu'ils sont toujours suffisamment provisionnés. Il est également possible de contacter son agence en cas de difficulté temporaire pour trouver des solutions adaptées et éviter de payer des frais.

Contact presse : M. Philippe LASSAUCE – pl@nouvellecaledonie.ufcquechoisir.fr



Union Fédérale des Consommateurs QUE CHOISIR de Nouvelle-Calédonie
82 RUE CAPIEZ - BAT C APPT 01
RESIDENCE DU VALLON D'ARGENT
98800 NOUMEA
BP 2357 98846 NOUMÉA CEDEX
Tel/Fax : (687) 28.51.20
Courriel : contact@nouvellecaledonie.ufcquechoisir.fr
Site : <http://www.ufcnouvellecaledonie.nc>

Communiqué de presse

Augmentation des prix en trompe l'œil !

Nous titrions nos deux derniers communiqués de presse concernant l'évolution de l'indice des prix à la consommation comme suit :

- Février 2021 : augmentation des prix : jusqu'où ?
- Novembre 2021 : une accalmie dans la hausse des prix.

Ces deux titres étaient révélateurs d'une tendance qui hélas s'est confirmée.

L'ISEE vient de publier ses chiffres de juin :

- **prix à la consommation : + 0,3% - sur 1 an : + 3,8%**
- **prix de l'alimentation: + 0,3% - sur 1 an: + 5,7%**

Cette augmentation sur 1 an est déjà très importante mais est-ce bien le ressenti des Calédoniens quand ils vont faire leurs courses? Bien sûr que non !

Et l'ISEE le reconnaît bien volontiers car les produits concernés par leur étude vont bien au-delà de ce que les Calédoniens achètent toutes les semaines et leur calcul inclut de nombreuses approches d'harmonisations statistiques. Cet institut travaille d'ailleurs sur un autre indice pour mieux caractériser l'impact de la vie chère sur les ménages les plus défavorisés.

UFC QUE CHOISIR NC suit depuis longtemps les prix du panier calédonien ; ce dernier établi par la DAE (Direction des Affaires Économiques) comprend 34 produits les plus consommés par les Calédoniens (alimentation et produits d'usage courant) ; les consommateurs peuvent le suivre sur le site Prix.nc du gouvernement. Nous suivons tous les mois son évolution sur une douzaine de magasins sur l'ensemble de la NC et l'évolution des prix constatée est bien supérieure à celle de l'ISEE, à savoir :

Juin 2022 : + 0,5%

Sur 1 an de juin 2021 à juin 2022 : + 10%

Il faut espérer que le récent accord entre les professionnels et le gouvernement qui prévoit de fixer un plafond de prix à 60 produits de première nécessité (dont plus de 20 sont déjà dans le panier calédonien) soit respecté et permette un arrêt de cette augmentation trop importante des prix pour un grand nombre de ménages calédoniens.

**Pour le Conseil d'Administration
le Président Gilles VERNIER**

**CONTACT PRESSE : 28 51 20 / 76 17 62
Nouméa, le 18 juillet 2022**



Union Fédérale des Consommateurs QUE CHOISIR

de Nouvelle-Calédonie

82 rue Capiez - Bât C - Appt 01

Résidence du Vallon d'argent

BP 2357 - 98846 NOUMEA CEDEX

Tel : +687 28.51.20

Courriel : contact@nouvellecaledonie.ufcquechoisir.fr

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

Communiqué de presse

Une triple victoire pour UFC en métropole... mais pas pour le consommateur calédonien !

Dans le cadre de la loi du 16 août 2022 sur le pouvoir d'achat, l'UFC métropolitaine a obtenu le remboursement automatique des doublons de prélèvement par les banques en cas de rejets successifs d'une même facture (eau, électricité,...), ainsi que des sanctions financières à l'encontre des banques en cas de retard de remboursement des clients victimes de fraudes bancaires. Par ailleurs à compter du 1^{er} septembre 2022, les consommateurs métropolitains peuvent résilier à tout moment leur contrat d'assurance sur les prêts bancaires pour changer de compagnie d'assurance.

Malheureusement ces dispositions ne sont pas applicables en Nouvelle Calédonie et une fois encore le consommateur calédonien ne pourra pas bénéficier des mêmes mesures de protection que le consommateur métropolitain. Ces dispositions sont intervenues notamment dans le cadre du Code Monétaire et Financier et rien n'a été prévu pour en étendre les dispositions à la Nouvelle Calédonie.

UFC Nouvelle Calédonie avait déjà soulevé ces questions dans le communiqué de presse du 12/06/2022, avant l'approbation de la loi sur le pouvoir d'achat, mais c'est resté lettre morte !

Nous demandons à nos élus de saisir rapidement le parlement et le gouvernement français afin que les consommateurs calédoniens puissent bénéficier des mêmes protections que leurs homologues métropolitains dans leurs relations avec les banques et les exigences d'assurances, ce qui, dans le cas de la Nouvelle Calédonie, inclut également le plafonnement des frais bancaires en cas d'incidents à répétition.

Luce Lorenzin

Vice-Présidente

Contact presse : M. Philippe LASSAUCE – pl@nouvellecaledonie.ufcquechoisir.fr



**Union Fédérale des Consommateurs QUE CHOISIR
de Nouvelle-Calédonie**

82 rue Capiez - Bât C - Appt 01
Résidence du Vallon d'argent
BP 2357 - 98846 NOUMEA CEDEX
Tel : +687 28.51.20

Courriel : contact@nouvellecaledonie.ufcquechoisir.fr

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

Communiqué de presse

Les Banques et leur curieuse notion de négligence ou comment voir la paille dans l'œil du voisin...

L'indemnisation en cas de fraudes aux moyens de paiement est prévue par l'article L. 133-18 du Code monétaire et financier : « *En cas d'opération de paiement non autorisée signalée par l'utilisateur [...], le prestataire de services de paiement du payeur rembourse immédiatement au payeur le montant de l'opération non autorisée [...].* »

Mais les banques sont loin d'agir systématiquement ainsi que ce soit pour des opérations avec utilisation physique de la carte ou de paiement à distance.

La nouvelle réglementation en matière de sécurisation des paiements à distance, vise à améliorer la situation et à réduire la fraude. Issu de la directive européenne DSP2, le système d'authentification forte (article L. 133-44 du Code monétaire et financier) a vocation à remplacer celui dit 3D-Secure qui n'est plus considéré comme suffisant depuis le 14 septembre 2019.

Les établissements locaux (banques et OPT) viennent depuis peu de le mettre en place mais continuent souvent à refuser un remboursement en le justifiant par les termes de « négligence grave ».

Ainsi un établissement - à qui le client indiquait ne pas avoir été invité à utiliser les procédures d'authentification forte - a expliqué que c'était normal, le créancier n'étant pas dans l'espace européen où elle est applicable ! Avez-vous reçu une information de vos banques vous indiquant cette limitation de sécurité pour vos transactions par internet avec un créancier en Australie ? aux Etat- Unis ? au Royaume-Uni ? ailleurs ? avec indication du système mis en place pour vous protéger ? N'est-ce pas là une négligence grave des Banques ?

Certes, la banque peut ne pas rembourser lorsque le comportement du consommateur a grandement facilité l'arnaque mais dans le cadre de ses obligations professionnelles, la banque a un devoir de vigilance et a la possibilité de refuser d'exécuter un paiement si elle soupçonne qu'il n'a pas été ordonné par son client. Elle doit donc vérifier qu'il est bien à l'origine de l'opération et lui demander le cas échéant la confirmation de sa volonté de faire l'opération.

Conseil aux clients

Toujours vérifier les relevés bancaires, contester rapidement des débits frauduleux, et, en cas de refus de la banque, après la procédure de saisine du service concerné, aller devant le médiateur en expliquant le contexte et s'approprier à aller en justice.

Contact presse : Luce Lorenzin