



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 2023, une année d'espoir

Oui après l'année 2022 qui devait être la passerelle entre les années Covid, les conflits etc.... et l'année 2023 qui devait se traduire par la consolidation de notre association, nous avons certes reçu des aides des provinces, mairies mais rien du gouvernement et amorcer un redressement en matière d'équilibre financier s'est avéré impossible. En 2023 nous avons un résultat inférieur à 2022 de plus de 4,8M et un déficit de 1,35M). Par rapport à 2022 nous constatons une légère augmentation du nombre d'adhérents soit :806

Notre équilibre financier à charges identiques, reste très fragile, La subvention de la nouvelle Calédonie pour l'année 2023 est égale à 0, ce qui fait que la subvention accordée pour l'année 2022 versée en 2023 n'a pas comblé notre déficit 2023.

La gestion financière quotidienne est notre priorité.

La situation géographique de l'association qui a pu surprendre un certain nombre de nos adhérents nous a permis au fil des mois de mieux répondre à nos besoins. Améliorer l'accueil et le confort de nos visiteurs, Parking, accès aux personnes handicapées, meilleures confidentialités lors des rendez-vous, salle de réunion.

Le local de l'association bénéficie d'un aménagement de loyer en échange d'une présence, d'une assistance de l'association auprès des locataires de la SIC.

Nous mettons aussi à disposition de notre bailleur un bureau « un point de rencontre » entre le bailleur (La SIC) et ses locataires, en effet certains rendez-vous locataires/Bailleur ont été programmé ont fonction des heures d'ouvertures de l'association pour ne pas pénaliser l'accueil de nos visiteurs.

Nous vous avons annoncé notre volonté d'être plus présent dans les médias, presse par une augmentation des communiqués de presse, sur les ondes des différentes radios (sauf radio Djido) ? et dans l'Audiovisuel.

La Politique Consumériste.

Lors de l'AG de la Fédération le 10/11 juin 2023, celle-ci nous a confirmé son implication dans cette nouvelle orientation. En NC, pendant l'AG 2023, nous vous annonçons cette nouvelle orientation de notre Fédération, décisions annoncées en AG les 21/22 mai en 2022 « La politique consumériste » et nous nous étions interrogés sur la ou les manière de répondre favorablement aux souhaits de notre fédération.

Les associations de Métropole bénéficient des actions au niveau national et européen de la fédération, elles doivent faire connaître ces démarches au niveau local.

Notre situation est totalement différente, Cette nouvelle orientation nous oblige à faire au niveau de la Nouvelle Calédonie ce que fait notre fédération au niveau national (sans les mêmes moyens humains et financiers).

Nous avons mis en place une démarche qui peut être considérée comme interventionniste, en effet en plus de répondre aux sollicitations soit du CESE, de l'autorité de la concurrence, nous sommes saisis de certains dossiers ayant un rapport de près ou parfois à plus long terme de la défense des intérêts du consommateur Calédonien. Nos analyses et nos propositions ont très souvent retenu l'attention de nos interlocuteurs. Ce qui prouve la justesse de nos démarches.

Mais nous ne sommes pas décideur(s), néanmoins nous sommes confiants. La justesse de nos analyses tôt ou tard seront reprise(s)nt voir améliorées (ou reprisent à leur(s) compte(s) par les personnes en charge de la gestion de notre pays.

Nous sommes patients, très patients.

Nous avons aussi essayé de mieux communiquer avec vous, envoi des comptes rendus de CA aux bénévoles. Les adhérents sont aussi sollicités : questionnaires sur des sujets intéressant notre consommation. Appel au bénévolat. Notre objectif est de vous impliquer plus fortement (si vous êtes d'accords) sur les missions de l'association, nous attendons vos propositions.

*Être bénévole c'est une démarche citoyenne en mettant son savoir professionnel, intellectuel, son expérience de vie au service de la communauté. C'est un enrichissement personnel, en un mot peut être un peu fort c'est un **remède** contre la vieillesse....*

Comme chaque année nous avons des adhérents, bénévoles qui ont quitté(s) l'association, états de santé, départs du territoire etc...

Deux postes nous ont particulièrement pénalisés, notre centralisateur de données et le secrétariat

Nous avons dû parer au plus pressé. Pour le secrétariat sa remplaçante Laure a été choisie pour une raison simple, elle a déjà travaillé à l'association et connaît certaines démarches administratives et maîtrise notre système informatique qui s'avère être assez lourd en utilisation.

Laure ne restera pas, au maximum 6 mois voire moins mais cela nous aura permis d'amortir le choc de cette vacance de poste, de préparer cette AG qui représente une charge de travail importante à mettre en place une nouvelle organisation, et pouvoir rechercher sereinement une remplaçante

Vous souhaitant une bonne lecture,

Le président, Gilles Vernier

RAPPORT MORAL 2023

Œuvrons pour une consommation juste et responsable

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

Notre association compte 806 adhérents, en hausse par rapport à l'année dernière (773)

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, Poya, Maré qui nous ont soutenu 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.

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.

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

	2019	2020	2021	2022	2023
Courriels	480	551	449	333	339
Courriers	7	12	11	1	1
Visites sur place avec rv	11	5	7	5	2
Visites sur place sans rv	414	440	400	271	268
Téléphone	334	369	416	293	196
Total	1246	1377	1283	903	806

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.

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.

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 à mi-temps, 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.

La presse

Tout au long de l'année en fonction des événements concernant les consommateurs, nous rédigeons des communiqués de presse. Cela nous permet de rencontrer la presse parlée, écrite et audiovisuelle, En 2023 NC1er radio - NC La 1^{er} télévision - Calédonia et RRB nous ont invité à nous exprimer sur leurs ondes.

En 2023 LNC presse - La Voix du Caillou - le Mag de Brousse – Actu ;nc , ont sollicités nos avis.

Nombreux sont les communiqués de l'association repris dans des publications sur Facebook ou le Web en générale.

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, 13573 visites ont été effectuées sur le site avec 42399 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 28407 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.

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.

Journée du 15 Mars

Comme chaque année nous avons participé à la journée Mondiale des consommateurs. Nos bénévoles ont installé des mini stands dans différentes galeries marchandes du grand Nouméa

Immobilier

La 1ere Biennale de la construction s'est déroulée sur 3 jours en 2022, en 2023 notre action à consister à élaborer le programme en collaboration avec la DAPM

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.

2023 a vu la mise en place de la certification des matériaux de constructions ; qu'ils soient importés ou fabriqués en NC.

Banques

2023 n'a pas déroger ; l'attitude des banques concernant les arnaques est toujours aussi négative, pour ces organismes bancaires, la faute revient en majorité à des imprudences de leurs clients. Le RGPD est un outil très pratique dont se servent les banques pour éviter de répondre a un tiers (UFC notamment qui rappelle a ces organismes leurs obligations)

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/>)

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.

Assurances

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.

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 : TRECOCODEC 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.

Notre engagement avec TRECODEC a été reconduit pour l'année 2023

.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.

Être consommateur

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.

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)
- Association de surveillance calédonienne de la qualité de l'air (SCAL'AIR)
- Comité d'aménagement et d'urbanisme de la Province Sud (CAUPS)
- 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 SIGN
- Commission d'agrément des plans de gestion des déchets Province Sud
- Commission de l'aide judiciaire / Commission de l'aide juridictionnelle
- Commission de surendettement
- Commission provinciale d'urbanisme commercial de la Province Sud (CPUC)
- Comité (CTE) et commissions RCNC
- Conseil économique, social et environnemental (CESE)
- Observatoire de l'environnement en Nouvelle-Calédonie (ÆIL)

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

Pour 2023, nous avons noté une diminution importante des réunions dans beaucoup de commissions. Seule les commissions de l'aide judiciaire, du surendettement, du comité CTE et la commission du RCNC ont gardés une fréquence de réunions équivalente à l'année 2021/2022

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.

Les ressources humaines de l'association

Les adhérents

Pour l'année 2023 leur nombre est en hausse et les demandes de renseignements qui nous sont adressées sont en légère baisse (également. En contradiction avec la hausse précédente)

En effet, l'adhérent lorsqu'il vient 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.

Origine des adhésions :

Total = 811

Tableau 2 : Répartition des origines des adhésions

Origine	2019	2020	2021	2022	2023
Ré-adhésion après relance	422	401	370	344	281
Ouverture d'un dossier litige	311	314	297	217	234
Parrainage	52	64	42	27	21
Opération de communication	128	157	68	51	84
Spontané	81	110	88	100	98
Site internet	34	45	48	29	24
Ré-adhésion sans relance	59	41	73	0	68
Non précisé	7	2	0	0	1
Bulletin	12	6	0	0	0
Via Que Choisir	4	5	5	5	0

Les 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. et pour du travail administratif)

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.

La salariée

Le secrétariat a vu en 2023 sa charge de travail aménagée de façon plus rationnelle. La comptabilité est maintenant effectuée par un bénévole membre du CA.

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 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.

Activité liée aux instances

A la suite de l'assemblée générale du 3 mars 2023, le Conseil d'administration a été composé de 9 administrateurs : Pascal BAPTISTA - Ghislaine CASSIERE – Mathurin DEREL - Jean-Paul GRES - , Philippe LASSAUCE - Jacques PUSSET - Françoise SAGNET - Arlette VERHEYLEWEGEN - Gilles VERNIER – Gilles JOSNIN

Le Conseil d'administration a procédé à l'élection du bureau qui se compose de : Gilles Vernier, président, Gilles Josnin, vice-président, Pascal BAPTISTE, trésorier, Mathurin DEREL, trésorier-adjoint, Jean-Paul Gres, 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.

1.1 Relations avec la Fédération UFC Que Choisir

La Fédération UFC Que Choisir réunit 135 associations locales (AL) qui regroupent 137 629 adhérents (chiffres 2022). 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.

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 et reconduites en 2023 ont permis à l'association de continuer son action tout au long de l'année 2023.

Avant de nous quitter, je tiens à vous remercier de votre soutien.

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

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.