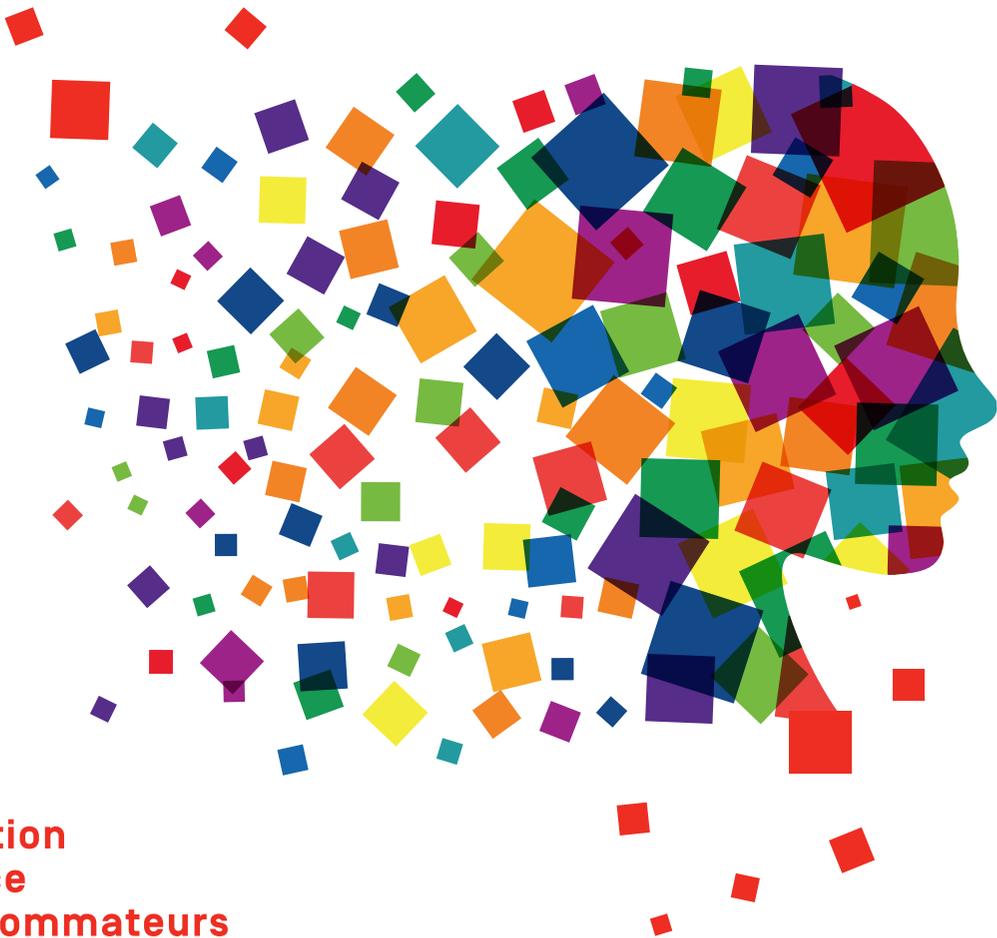




FAITS MARQUANTS

2017



**L'innovation
au service
des consommateurs**



FAITS MARQUANTS

2017

4

FAIRE BOUGER LES LIGNES

8

SOUTENIR LES ASSOCIATIONS DE CONSOMMATEURS

12

ÉLARGIR SES PUBLICS
AUGMENTER SON AUDIENCE

6

TRADUIRE LE DROIT DANS LE QUOTIDIEN DES CONSOMMATEURS

01

FAIRE BOUGER LES LIGNES

AMÉLIORER LA QUALITÉ ET LA SÉCURITÉ DES PRODUITS ET DES SERVICES

ALERTER LES CITOYENS ET STIGMATISER LES DÉRIVES

PROMOUVOIR UNE CONSOMMATION PLUS RESPONSABLE

Substances toxiques retrouvées dans les couches bébé, présence dissimulée de nanoparticules dans les produits alimentaires et les cosmétiques, abus pratiqués sur les extensions de garantie, dépassements d'honoraires dans les cliniques privées...

Plusieurs essais comparatifs et études ont permis d'alerter les citoyens sur les dangers potentiels de certains produits pour leur santé et l'environnement ainsi que sur des pratiques professionnelles controversées.

La résonance médiatique de ces études et la sensibilisation des autorités publiques compétentes ont réussi à mobiliser l'ensemble des acteurs concernés, à faire évoluer les pratiques des professionnels et à initier des groupes de travail pour améliorer très concrètement la sécurité et la qualité des produits et des services.

Par exemple, l'enquête sur les frais d'incidents de paiement et l'inclusion bancaire, menée avec l'Union nationale des associations familiales (Unaf), a mis en évidence un mécanisme bien rôdé de facturation de ce type de frais. Les conclusions des travaux et leur médiatisation ont d'ores et déjà permis aux pouvoirs publics et aux acteurs du secteur bancaire de travailler sur cette problématique.

Dans le cadre de partenariats, l'INC a également réalisé plusieurs études inédites à partir de l'exploitation de données « big data » dans le secteur de la santé. Elles ont notamment porté sur les risques engendrés par la surconsommation de médicaments chez les seniors et sur les dépassements d'honoraires dans les cliniques privées.

En 2017, plus d'une cinquantaine d'essais ont été réalisés. Des trotinettes aux comparateurs d'assurances en ligne, en passant par les vêtements anti-UV, l'INC s'attache à comparer les produits et les offres de services à partir de critères objectifs. Non seulement pour guider les consommateurs dans leurs choix quotidiens mais aussi pour leur permettre de « consommer responsable ».



ALIMENTATION



- | Aliments pour chat
- | Champagnes
- | Macarons
- | Nanomatériaux
- | Produits pré-emballés
- | Qualité des produits alimentaires, marques nationales et distributeurs
- | Thés
- | Viande dans les plats cuisinés
- | Yaourts

ASSURANCES



- | Comparateurs d'assurances en ligne
- | Rendements de l'assurance-vie

AUTOMOBILE



- | Location
- | Publicité
- | Services de réparabilité (pièces détachées)
- | Voiture classique / hybride

ÉQUIPEMENT DE LA MAISON



- | Ampoules connectées
- | Ampoules LED
- | Cafetières
- | Garanties et extensions de garantie
- | Lave-linge et lave-linge séchants
- | Matelas
- | Nettoyeurs haute pression
- | Réfrigérateurs-congérateurs
- | Robots multifonctions

HIGH-TECH | NUMÉRIQUE



- | Casques audio
- | Dispositifs de géolocalisation
- | Ordinateurs portables
- | Répéteurs wifi
- | Smartphones
- | Téléviseurs

LOGEMENT | HABITAT



- | Frais de copropriété
- | Installateurs de fenêtres
- | Malfaçons dans la construction
- | Serruriers
- | Tarifs du gaz et de l'électricité

LOISIRS



- | Fleuristes
- | Services de musique en ligne
- | Sites de revente de billets de loisirs
- | Trotinettes et gyropodes

SANTÉ | HYGIÈNE | COSMÉTIQUES



- | Adoucisseurs d'eau
- | Couches bébé
- | Fonds de teint
- | Médicaments digestion et transit
- | Opticiens
- | Perturbateurs endocriniens
- | Produits solaires
- | Qualité de l'air dans les écoles
- | Vêtements anti-UV

02 | TRADUIRE LE DROIT DANS LE QUOTIDIEN DES CONSO MMATEURS

EXPLIQUER L'IMPACT DES NOUVELLES
RÉGLEMENTATIONS DANS LA VIE QUOTIDIENNE
INFORMER LES CONSO MMATEURS
SUR LEURS DROITS POUR LES FAIRE RESPECTER

Lutte contre le gaspillage alimentaire, achats et ventes sur Internet, factures d'eau, copropriété, installation de panneaux photovoltaïques, dispositifs de géolocalisation...

Toutes les préoccupations de la vie quotidienne sont suivies et donnent lieu à des décryptages pédagogiques et des conseils pratiques, à la fois utiles pour les consommateurs et l'ensemble des acteurs du monde consommériste.

En 2017, les travaux juridiques et économiques ont principalement porté sur la traduction de plusieurs textes législatifs dans le quotidien des consommateurs :

les textes sur les actions de groupe « santé », la médiation de la consommation et la ratification des ordonnances liées au code de la consommation et au crédit immobilier ;

le suivi de la mise en œuvre de la loi pour une République numérique et des lois dites Macron.

Ces analyses donnent lieu à la diffusion d'articles d'actualité, de fiches pratiques, de dossiers thématiques, de fiches de jurisprudences, d'indices et repères, de simulateurs...



ALIMENTATION | SANTÉ



- Antennes relais
- Lutte contre le gaspillage alimentaire
- Etiquetage des nanomatériaux manufacturés

ASSURANCES



- Achat à crédit
- Activités sportives
- Complémentaires santé
- Domage-ouvrage

BANQUE | ARGENT



- Placements financiers
- Recouvrement amiable des créances
- Service d'aide à la mobilité bancaire
- Tarifification bancaire et incidents de paiement
- Achat d'un bien immobilier et crédit
- Eco-prêt à taux zéro

COMMERCE



- Acheter et vendre sur Internet
- Délais de réflexion et délais de rétractation
- Démarchage à domicile
- Dépannage à domicile
- Pratiques commerciales déloyales
- Teinturiers et pressing
- Déménagement
- Information sur les prix

DROIT-JUSTICE



- Action de groupe santé
- Médiation de la consommation

ÉCONOMIE



- Indices et repères
- Marché du beurre

ÉNERGIE | ENVIRONNEMENT



- Factures d'eau
- Panneaux photovoltaïques (revente et auto-consommation)

INTERNET | TÉLÉPHONIE



- Cybersécurité
- Droits à l'heure du numérique
- Fin des frais d'itinérance dans l'UE

LOGEMENT



- Copropriété
- Diagnostics immobiliers
- Location de meublés de tourisme
- Permis de louer
- Loyers
- Expulsions
- Pose de fenêtres

TOURISME | TRANSPORTS



- Circulation des trottinettes et gyropodes
- Location de véhicules auprès d'un professionnel et entre particuliers
- Réservation de voyages en ligne

03

SOUTENIR LES ASSOCIATIONS DE CONSOMMATEURS

FORMER LES REPRÉSENTANTS DES CONSOMMATEURS

ACCOMPAGNER LES ASSOCIATIONS DANS LEURS MISSIONS DE REPRÉSENTATION DES CONSOMMATEURS

VALORISER LEURS ACTIONS

Le soutien apporté aux associations de consommateurs en 2017 s'est traduit à travers de nombreuses actions, parmi lesquelles :

FORMATIONS

- | Communication avec la presse
- | Consommation collaborative
- | Dématérialisation et impacts juridiques
- | Evolution du droit de la consommation
- | Procédures devant le tribunal d'instance

DOCUMENTATION JURIDIQUE ET VEILLES DOCUMENTAIRES

- | Réalisation de fiches pratiques
- | Recherches documentaires spécifiques
- | Suivi de l'actualité
- | Veille législative

APPUI TECHNIQUE À DES GROUPES DE TRAVAIL

- | Comité consultatif des services financiers
- | Commission de régulation de l'énergie
- | Conseil national de la consommation (notamment sur les objets connectés de santé, les avis en ligne, les jeunes et les communications électroniques)

RÉALISATION DES ÉMISSIONS TV ConsoMag

- | 80 des 120 sujets sont préparés avec les associations

L'INC a poursuivi sa collaboration avec les 15 associations nationales de consommateurs agréées par le ministère de l'Economie. Il s'est également attaché à animer le réseau des 12 unions, centres techniques régionaux de la consommation et structures régionales assimilées, qui regroupent des associations locales.



Par ailleurs, dans le cadre de ses missions, l'INC anime le réseau des Centres techniques régionaux de la consommation (CTRC). Les CTRC ont intensifié la mutualisation de leurs activités. En 2017, l'INC leur a apporté son appui afin de les soutenir dans leur réorganisation autour des 13 nouvelles régions.

En outre, l'INC a contribué à faire évoluer les émissions TV d'information du consommateur produites par les CTRC. Ce nouveau programme l'Instant Conso, diffusé sur les 24 antennes locales de France 3, aborde une problématique sous un angle local et l'élargit sur un thème général.

04 | ÉLARGIR SES PUBLICS

SENSIBILISER DE NOUVEAUX PUBLICS EN DÉVELOPPANT DES PARTENARIATS COMMUNIQUER AUPRÈS DES CONSOMMATEURS FRAGILES ET EN DIFFICULTÉ INFORMER LES JEUNES CONSOMMATEURS INTENSIFIER SES ACTIONS D'ÉDUCATION À LA CONSOMMATION

La mise en place de partenariats sur des études et des campagnes d'information, principalement avec des acteurs publics, a permis à l'INC d'enrichir ses expertises et de sensibiliser de nouveaux publics.

En 2017, il a également poursuivi ses actions en matière d'éducation à la consommation envers le monde enseignant et les acteurs du secteur social.

ALIMENTATION

L'Agence de l'environnement et de la maîtrise de l'énergie (Ademe) s'est associée à l'INC pour mener une campagne de sensibilisation sur la lutte contre le gaspillage alimentaire.

ARGENT

L'INC participe aux travaux du comité opérationnel de la Banque de France sur l'éducation financière, notamment dans le cadre du nouveau site mesquestionsdargent.fr.

Une nouvelle campagne sur les placements financiers a été conduite avec l'Autorité des marchés financiers (AMF).

L'INC et l'Union nationale de associations familiales (Unaf) ont réalisé une enquête sur les frais d'incidents de paiement et l'inclusion bancaire, qui a notamment fait l'objet d'un colloque.

DÉPENDANCE | AUTONOMIE

L'INC a poursuivi sa collaboration avec la Caisse nationale de solidarité pour l'autonomie (CNSA) afin de mieux informer les personnes en situation de handicap ou de perte d'autonomie sur les équipements et aides techniques qui peuvent leur faciliter la vie. Des études ont été réalisées sur les dispositifs de géolocalisation et les assurances affinitaires.

ÉDUCATION À LA CONSOMMATION

L'INC a participé à la campagne de sensibilisation aux risques cyber menée par le ministère de l'Économie pour tenter de répondre à la question « les consommateurs sont-ils suffisamment sensibilisés au risque cyber ? ». Il a également participé au Safer Internet Day, rendez-vous annuel incontournable en matière d'éducation au numérique et de e-sécurité.

Dans le cadre de ses actions d'éducation à la consommation, l'INC a également mis en ligne sur www.inc-conso.fr 27 nouveaux modules pédagogiques numériques gratuits sur l'alimentation et l'argent. Le site de l'INC propose désormais une collection de plus de



de l'environnement et du travail (Anses) et l'INC ont également travaillé ensemble pour informer les consommateurs sur les avantages des lampes LED. Autre sujet pratique traité avec l'Ademe dans le cadre d'une campagne média : le chauffage domestique.

ENVIRONNEMENT | DÉVELOPPEMENT DURABLE

70 outils, destinés aux professeurs de l'enseignement primaire et secondaire.

Il coordonne également la Pédagothèque de la consommation, qui recense et évalue des matériels pédagogiques produits par des institutions, des associations, des professionnels... Ces évaluations sont disponibles sur www.inc-conso.fr.

Par ailleurs, l'INC a enrichi sa collection des « Tutos de la conso » qui compte désormais une quinzaine de vidéos pédagogiques.

ÉNERGIE

Le bilan de l'ouverture du marché de l'énergie, qui fête ses 10 ans, et la mise en place du compteur électrique communicant ont été l'occasion de mener de nouvelles campagnes d'informations avec le Médiateur national de l'énergie et Enedis.

L'Ademe, l'Agence nationale de sécurité sanitaire de l'alimentation,

Affichage environnemental, éco-conception des produits, conseils de tri des déchets, commerce équitable... : en 2017, l'INC a mené plusieurs campagnes de sensibilisation en partenariat avec d'une part, le Commissariat général au développement durable (CGDD) et, d'autre part, Citéo.

Par ailleurs, le CGDD et l'INC ont organisé deux colloques, l'un sur l'affichage environnemental et l'autre sur l'alimentation responsable.

SANTÉ

Dans le cadre d'exploitation de données « big data », l'INC s'est associé au collectif France Assos Santé et Santéclair pour travailler sur les risques engendrés par la surconsommation de médicaments chez les seniors.

Par ailleurs, une étude sur les dépassements d'honoraires dans les cliniques privées a été réalisée à partir de données de l'Agence technique de l'information sur l'hospitalisation (ATIH).

OS | AUGMENTER SON AUDIENCE

PLACER LE CONSOMMATEUR AU CENTRE DES DÉBATS DE SOCIÉTÉ

MOBILISER TOUS LES ACTEURS DE LA CONSOMMATION
CONSOLIDER LES AUDIENCES DE SES MÉDIAS
ÉCRITS, TV ET WEB

En 2017, l'INC s'est doté d'une nouvelle identité visuelle qui illustre les valeurs et les fondamentaux de l'établissement : l'impartialité, l'expertise et la capacité d'innover.

L'INC veille à placer et souvent « re-placer » le consommateur au centre des débats de société et faire valoir ses intérêts.

Il diffuse l'ensemble de ses travaux dans ses propres médias : l'émission TV ConsoMag, le magazine 60 Millions de consommateurs, ses sites Internet ainsi que sur les réseaux sociaux.

À travers l'ensemble de ses médias, son implication dans des réseaux d'expertise ou encore l'organisation de colloques, il sensibilise ainsi les consommateurs, alerte les acteurs de la société civile, interpelle les décideurs publics, les relais d'opinion et fait réagir les professionnels.

ConsoMag

Dès janvier 2017, une nouvelle formule de l'émission **ConsoMag** a été diffusée sur les chaînes de France Télévisions, France Info, Internet et les réseaux sociaux.

Le magazine de 2 minutes réalisé pour les deux tiers avec les 15 associations de consommateurs, s'est modernisé. Son écriture a été retravaillée et simplifiée pour être plus pédagogique et dynamique.

Le programme a maintenu son audience en télévision, malgré une concurrence accrue des chaînes de la TNT. ConsoMag bénéficie d'un capital sympathie important.

Chaque programme rassemble plus de 3 millions de téléspectateurs.



www.inc-conso.fr

Dans le cadre de la réaffirmation de ses missions de service public, le site www.conso.net a été renommé www.inc-conso.fr.

Il enregistre une augmentation constante de sa fréquentation, avec une progression du nombre de ses utilisateurs de 24 % par rapport à 2016.

Il s'adresse aux particuliers, aux associations de consommateurs et aux acteurs de l'éducation à la consommation, sans oublier les professionnels.

Les fiches juridiques, les émissions ConsoMag et les outils pratiques (comme le simulateur permettant de calculer l'augmentation de son loyer ou le moteur de recherche qui recense les associations de consommateurs locales) figurent parmi les contenus les plus populaires.



www.jeconsommeresponsable.fr



En 2017, le site www.jeconsommeresponsable.fr s'est attaché à traiter des problématiques de développement durable et de consommation responsable. Il est géré en partenariat avec le Commissariat général au développement durable.

60 Millions de consommateurs et www.60millions-mag.com

Quant au magazine **60 Millions de consommateurs**, il a joué son rôle d'alerte, de prévention et de conseil en publiant des études largement reprises dans la presse, notamment :

- les substances toxiques retrouvées dans les couches bébé (février) ;
- la contamination des enfants par les perturbateurs endocriniens (mai) ;
- les nanoparticules dans les bonbons et les gâteaux (septembre) ;
- la polymédication des séniors (octobre) ;
- se soigner sans ordonnance (novembre) ;
- les abus en matière d'extensions de garantie (décembre).

Le titre enregistre une progression significative de sa diffusion et poursuit son développement numérique.





I Implication dans des réseaux nationaux et internationaux

Les experts de l'INC ont participé aux travaux de nombreuses instances, notamment des commissions de normalisation et des groupes de travail techniques.

consommateur marocain », a permis à l'INC de partager ses expertises et ses savoir-faire avec le ministère marocain de l'Industrie, du Commerce, de l'Investissement et de l'Économie numérique.

L'INC a notamment pris part à plusieurs ateliers organisés dans le cadre des Etats généraux de l'alimentation (EGA) pour faire part de son expertise sur les problématiques liées à la création et répartition de la valeur, et à l'alimentation saine, sûre et durable.

Cette sollicitation grandissante dans des instances et des colloques de natures très différentes montre le rôle incontournable de l'INC sur les problématiques d'évolution des modes de consommation et leur prise en compte par le législateur, les professionnels...

Par ailleurs, le jumelage entre l'Union européenne et le Maroc « Protéger le



I Réseaux sociaux

L'INC compte une communauté d'internautes de plus en plus importante et active sur les réseaux sociaux. Il est à la fois présent sur Facebook, Twitter et LinkedIn.



@60 millions de consommateurs
@Institut National de la Consommation
@Consumag.TV



@60millions
@alerte_rappel60
@Conso_INC
@Consumag_tv



@Institut National de la Consommation
@60 millions de consommateurs



INSTITUT NATIONAL DE LA CONSOMMATION

Établissement public national à caractère industriel et commercial dont les missions sont régies par le code de la consommation

Éditeur du magazine 60 Millions de consommateurs
Producteur de l'émission TV ConsoMag

www.inc-conso.fr
www.60millions-mag.com
www.jeconsommeresponsable.fr



INC

**INSTITUT NATIONAL
DE LA CONSOMMATION**

18, rue Tiphaine ■ 75732 Paris cedex 15
Tél. : 01 45 66 20 20

www.inc-conso.fr

www.60millions-mag.com

www.jeconsommeresponsable.fr