

INC

INSTITUT
NATIONAL DE LA
CONSOMMATION

FAITS

2021

MARQUANTS





FAITS **2021** MARQUANTS

SOMMAIRE

01

INFORMER ET ORIENTER LES CONSOMMATEURS ET LES ACTEURS DU CONSUMÉRISME GRÂCE À UNE EXPERTISE RECONNUE

- Passer au crible les produits et services de consommation courante 5
- Traduire le droit dans le quotidien des consommateurs 10
- Travailler avec tous les acteurs du consumérisme 15

02

ATTEINDRE LES CONSOMMATEURS VIA UNE DIVERSITÉ DE MÉDIAS

- Informer les publics sur les nouveautés et enjeux en matière de consommation avec des émissions télévisées et sur Internet 21
- Guider et alerter les consommateurs dans leurs achats à travers *60 Millions de consommateurs* et ses déclinaisons sur Internet et les réseaux sociaux 26



La consommation quotidienne des Français est au cœur des travaux de l'INC. Ses spécialistes de la consommation et des consommateurs, forts de leurs expertises techniques, expériences et connaissances des nouvelles réglementations, des pratiques commerciales, des attentes des consommateurs, savent identifier, expliquer et illustrer les préoccupations des citoyens.

La force de l'INC repose sur la mobilisation d'une équipe pluridisciplinaire [juristes, économistes, experts en pédagogie, ingénieurs, journalistes, communicants]. L'INC met son expertise au service des associations de consommateurs agréées qu'il met en visibilité à travers ses médias, et éclaire les décideurs sur les questions de consommation.

À travers ses médias grand public [CONSOMAG, 60 Millions de consommateurs], l'INC donne à tous les consommateurs les clés pour consommer mieux, plus responsable, en faisant valoir leurs droits.

01

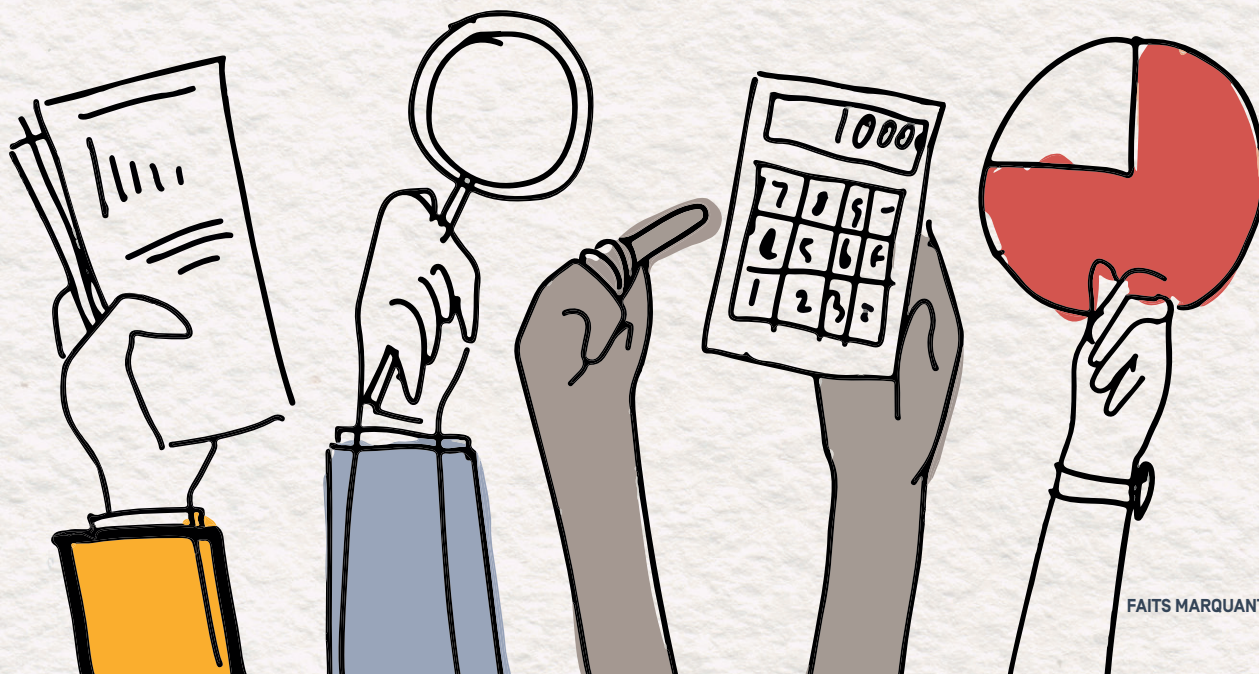
INFORMER ET ORIENTER LES CONSOMMATEURS ET LES ACTEURS DU CONSUMÉRISME GRÂCE À UNE EXPERTISE RECONNUE

**Passer au crible les produits et services
de consommation courante**

Expertiser les biens et services de consommation

Expliquer, guider

Alerter



Tester et comparer des produits et des services

Les études et essais réalisés par les ingénieurs, juristes, économistes de l'INC ont un fort impact sur les consommateurs comme sur les acteurs du consumérisme.

Le centre d'essais est indépendant des fabricants et des lobbies des industriels. Il mène ses travaux en toute objectivité en suivant des protocoles rigoureux.

Des essais, des enquêtes sur des familles de produits et des études de services ont été publiés

Ces travaux explorent l'ensemble des dimensions de la consommation, celles du quotidien, comme l'alimentation, l'environnement ou la santé, et celles des choix de consommation moins fréquents mais très impactants, comme le gros électroménager, l'automobile ou encore les produits high-tech.



ALIMENTATION

- Bagels et pains pour hot dog
- Bières India Pale Ales (IPA)
- Bières sans alcool
- Boissons énergisantes
- Brandades de morue*
- Céréales au chocolat du petit déjeuner
- Céréales aux fruits petit déjeuner
- Céréales nature ou au miel petit déjeuner
- Champagnes bruts classiques
- Champagnes millésimés
- Chocolat en poudre
- Colins panés*
- Eaux aromatisées en bouteille
- Foie gras de canard entier
- Foie gras de canard avec morceaux
- Hard seltzers (boissons alcoolisées)
- Infusions au thé en bouteille
- Lait de coco
- Match produits bio/non bio (30 produits étudiés)
- Miels de fleurs liquides et crémeux
- Pains de mie aux céréales
- Pâtes à tartiner
- Surimis*
- Thés glacés en bouteille
- Thon en boîte*
- Vin rouge côtes-du-rhône

** En partenariat avec WWF France*

ÉLECTROMÉNAGER, LOISIRS, AUTOMOBILE

- Climatiseurs mobiles*
- Lave-linge frontal et top*
- Match voitures citadines/hybrides
- Vélos à assistance électrique

**En partenariat avec l'Ademe*

HIGH-TECH, AUDIOVISUEL, NUMÉRIQUE

- Caméras de surveillance
- Chargeurs à induction (sans fil) pour smartphone
- Écouteurs sans fil
- Plateformes de streaming
- Smartphones et performances photos/vidéos
- Stockage en ligne (Cloud)
- Téléviseurs 4K

PRODUITS D'ENTRETIEN ET ÉQUIPEMENTS DIVERS

- Aspirateurs traîneaux
- Chauffage au bois
- Chauffages d'appoint (poêles à pétrole, cheminées à éthanol)*
- Liquides vaisselle
- Mini lave-vaisselle Bob "Origine France garantie"
- Produits ménagers multi-usages*
- Produits ménagers sprays cuisine*
- Produits ménagers gels W.C.*
- Produits ménagers sprays salle de bains*
- Tablettes détergents lave-vaisselle
- Taille-haies à batterie

** En partenariat avec l'Ademe*

SANTÉ, HYGIÈNE, COSMÉTIQUES

- Compléments alimentaires contre le stress
- Compléments alimentaires pour le sommeil
- Complémentaires santé
- Crèmes de jour antirides
- Crèmes solaires
- Culottes menstruelles
- Emballages, textiles, cosmétiques (lutte contre les microplastiques)
- Produits au cannabidiol – CBD*
- Thermomètres (électroniques et infrarouges)

** En partenariat avec la MILDECA*





Informer sur la qualité des produits et services

Comme chaque année, de nombreux essais et études ont été réalisés dans le domaine de l'alimentaire. Ces expertises indépendantes contribuent à répondre aux fortes interrogations des consommateurs sur la qualité des produits et leur permettent de faire leurs choix de façon éclairée. Des enquêtes juridiques et économiques donnent des éclairages, par exemple, sur le choix d'une complémentaire santé ou pour connaître le prix de l'eau. Une attention a aussi été portée sur la protection des données personnelles des consommateurs, utilisateurs de produits ou de services numériques (par exemple, sur les caméras de surveillance connectées).



SERVICES

- Bornes de recharge véhicules électriques et habitudes d'utilisation
- Décryptage du prix des produits alimentaires
- Étude de prix sur 16 familles d'aliments vendus en vrac*
- Sites de livraison de repas à domicile
- Sites de rencontres en ligne
- Sites spécialisés dans le reconditionnement des produits smartphones
- Questionnaires fiabilité produits électroménagers soumis aux lecteurs de «60» (lave-linge, lave-vaisselle, réfrigérateurs, cafetières, fours et aspirateurs)
- RSE et enseignes de sport**
- Prix de l'eau
- Syndics en ligne

* En partenariat avec l'Ademe

** En partenariat avec RHSF

MÉNAG'SCORE® / COSMÉTO'SCORE®

Réalisés sur

- Crèmes de jour antirides
- Crèmes solaires
- Liquides vaisselle
- Produits ménagers multi-usages
- Produits ménagers sprays cuisine
- Produits ménagers gels W.C.
- Produits ménagers sprays salle de bains
- Tablettes détergents lave-vaisselle (tout-en-un et classique)

Mobiliser les consommateurs sur l'impact des produits ménagers sur leur santé et l'environnement avec le Ménag'score® et le Cosméto'Score®

Les travaux de l'INC sur la composition des produits ménagers et cosmétiques se sont poursuivis en 2021 par la mise en œuvre du Ménag'Score® et du Cosméto'Score®. Des systèmes de notation simples, qui ont été créés par l'établissement. Ils permettent d'évaluer le risque global des produits ménagers et cosmétiques sur la santé et l'environnement.

La concrétisation de nombreux partenariats

L'année 2021 a aussi vu la concrétisation de nombreux partenariats notamment avec l'ADEME, WWF France ou Ressources Humaines Sans Frontières [RHSF]. L'INC a ainsi pu réaliser des études et essais encore plus complets et sur un nombre plus important de produits ou de services.



Des études pour mieux comprendre les consommateurs

L'INC propose des études qualitatives et quantitatives pour mieux cerner les comportements, les attentes et les besoins des consommateurs. Les études sont réalisées par des experts de la consommation. Elles apportent des recommandations argumentées. Travailler avec l'INC pour ses sujets d'études, c'est apporter une forte valeur ajoutée consomériste aux projets.

Divers sujets ont été abordés en 2021 : questionnaire quantitatif sur l'image et l'utilisation des culottes menstruelles, étude de notoriété d'un site Internet public, focus groupe sur la perception de la nouvelle étiquette énergie.

Traduire le droit dans le quotidien des consommateurs

Informar les consommateurs sur leurs droits pour les faire respecter

Expliquer l'impact des nouvelles réglementations dans la vie quotidienne

Faire la pédagogie d'une consommation plus durable

Rénovation énergétique, économies d'énergie, dispositions en matière de copropriété, loi sur l'économie circulaire, loi sur le climat, moyens de paiement, achats sur Internet, conséquences du covid-19 sur les droits des consommateurs en matière de loisirs et voyages et sur d'autres pans de la vie quotidienne. Tous ces sujets donnent lieu à des décryptages pédagogiques, des conseils, à la fois utiles pour les consommateurs et l'ensemble des acteurs du monde consommériste.



À travers ses travaux juridiques et économiques, l'INC s'attache à expliquer les impacts des nouvelles lois, réglementations et décisions de justice et ainsi mieux informer les consommateurs sur leurs droits. Les résultats de ses travaux sont publiés sur le site inc-conso.fr.





ASSURANCES

- | Assurance emprunteur : l'information sur la garantie invalidité et la tarification des primes sont à renforcer
- | La réforme du courtage de l'assurance et du courtage en opérations de banque et en services de paiement
- | Médiation de l'assurance 2020 : les principaux cas étudiés

AUTOMOBILE – DEUX ROUES

- | Dossier sur les auto-écoles :
 - Auto-école : réponses aux 20 questions les plus fréquentes
 - Auto-école : à quel âge passer le permis ? Quel coût ? Quelles aides financières ?
 - Auto-école : les différentes formules pour apprendre à conduire
 - Auto-école : tout savoir avant de vous inscrire dans une auto-école
- | Les garagistes en 20 questions-réponses

BANQUE – ARGENT

- | Comment saisir le médiateur bancaire ?
- | Difficultés pour payer ses impôts
- | Dossier « Jeunes : comment réussir votre rentrée ? »
 - Obtenir un prêt étudiant
 - Établir un budget pour mieux gérer son argent
 - La carte bancaire et les jeunes
- | La carte bancaire
 - Comment contester une opération de paiement par carte bancaire ?
 - Quelques conseils pratiques concernant la carte bancaire
 - Que faire en cas de litige ?
 - Comment choisir sa carte bancaire ?
 - Comment obtenir et renouveler sa carte bancaire ?
 - Comment fonctionne la carte bancaire ?
 - Quels conseils pour une utilisation de sa carte bancaire à l'étranger ?
 - Comment retirer de l'argent avec sa carte bancaire ?
 - Que faire en cas de perte ou de vol de sa carte bancaire ?
 - Comment payer avec sa carte bancaire ?
 - Paiements en ligne et accès aux comptes bancaires en ligne : l'authentification forte devient obligatoire
 - Le portefeuille électronique ou numérique
 - Le paiement sans contact
- | Les cryptoactifs : qu'est-ce que c'est ?
- | La banque peut-elle clore votre compte bancaire ?
- | Médiation bancaire : rapport d'activité 2020 de la médiatrice auprès de la FBF
- | 1^{er} janvier 2022 : des règles d'octroi du crédit immobilier plus contraignantes



COMMERCE

- | Acheter sur Internet en 10 questions-réponses
- | Dépannage à domicile et réparations courantes
- | Dossiers « Achats de Noël »
 - Achats de Noël en ligne : nos conseils pour sécuriser vos achats
 - Cadeaux de Noël : gérer les erreurs du Père Noël
- | La livraison
- | Le déménagement en 20 questions
- | Les devis
- | Les relevés de prix dans un magasin sont-ils légaux ?
- | Les soldes : Vrai/Faux
- | Livraison de repas à domicile : un service client non assuré et une éthique questionnée

DROIT-JUSTICE

- | Accès à l'information : dématérialiser est-il synonyme de simplifier ou de complexifier ?
- | Dossier Consommateurs en difficultés financières
- | Dossier Médiation de la consommation : pensez-vous pour la résolution amiable de votre litige de consommation
- | Le recouvrement amiable de créances
- | Les juges doivent soulever d'office une clause susceptible d'être considérée comme abusive dans un contrat d'assurance-vie

- | Médiation de la consommation : bilan 2019-2020 de la CECMC
- | Que faire si vous recevez la visite d'un huissier de justice ?

ÉCONOMIE

- | Les différentes techniques de variation des prix
- | Les indices
 - Crédit
 - Indices immobiliers
 - Pouvoir d'achat
 - Repères sociaux
 - Taux d'intérêt légal
- | Les simulateurs (mises à jour)
 - Calculez l'évolution de votre pouvoir d'achat
 - Calculez l'augmentation de votre loyer
 - Calculez votre budget
 - Calculez vos mensualités de remboursement de prêt
 - Calculez votre budget (spécial jeunes)
 - Calculez vos mensualités de remboursement de prêt étudiant

ÉDUCATION-SOCIÉTÉ

- | Jeunes : comment réussir votre rentrée ?
- | Promesse d'action pour 2021 sur l'élimination du travail des enfants*

* En partenariat avec RHFS

ÉNERGIE-ENVIRONNEMENT DÉVELOPPEMENT DURABLE

- | Ancien et nouveau diagnostic de performance énergétique [DPE] : quelles différences ?
- | Copropriété : une information renforcée sur les règles de tri des déchets par le syndic
- | Décryptage de la loi portant lutte contre le dérèglement climatique du 22 août 2021
- | Le comparateur d'offres d'énergie, une aide au choix gratuite [comparateur du MNE]
- | Lutte contre le gaspillage et économie circulaire : tableau synthétique de décryptage de la loi n° 2020-105 du 10 février 2020 relative à la lutte contre le gaspillage et à l'économie circulaire (mesures concernant les garanties et les mesures en faveur de la réparation)
- | Nouvelle étiquette énergie : un retour à une échelle de A à G !
- | Tout savoir sur le chèque énergie
- | Projet de loi portant lutte contre le dérèglement climatique : décryptage des mesures « Logement »



INTERNET-TÉLÉPHONIE

- | Bénéficiez d'une réduction sociale sur votre abonnement mensuel pour la téléphonie fixe
- | Mobile, fixe, accès à Internet : vos recours
- | Services de stockage de données en ligne [cloud] : les points à vérifier avant de souscrire

IMMOBILIER – LOCATION COPROPRIÉTÉ

- | Comment faire installer des bornes de recharge des voitures électriques au sein de mon immeuble ?
- | Contrats de syndics : une information simplifiée pour mieux les comparer à partir du 1^{er} janvier 2022
- | Copropriété : le conseil syndical
- | Copropriété : le syndicat coopératif
- | Copropriété : les majorités de vote lors d'une assemblée générale
- | Coronavirus [Covid-19] : l'impact sur les copropriétés
- | Dossier logement : les nouvelles mesures applicables à compter du 1^{er} janvier 2022
- | Dossier Petites copropriétés : les clés pour les gérer !
- | Des règles dérogatoires pour les petites copropriétés
- | Le carnet d'entretien en copropriété

IMMOBILIER – LOCATION COPROPRIÉTÉ (SUITE)

- | Ancien et nouveau diagnostic de performance énergétique (DPE) : quelles différences ?
- | Comment demander la simplification d'un document administratif ?
- | Copropriété :
 - À quel moment l'assemblée générale doit-elle obligatoirement se réunir ?
 - Comment trouver les coordonnées des membres du conseil syndical ?
 - Quel est le lien entre budget prévisionnel et provisions payées par les copropriétaires ?
 - Quelles sont les parties d'un bâtiment réputées communes ?
 - Une information renforcée sur les règles de tri des déchets par le syndic
- | Habiter en participant : tout savoir sur l'habitat participatif
- | L'achat d'un logement social par un locataire
- | Le diagnostic de performance énergétique (DPE)
- | 1^{er} janvier 2022 : entrée en vigueur de la nouvelle réglementation construction « RE 2020 » pour les bâtiments d'habitation
- | 1^{er} septembre 2022 : la réalisation d'un audit énergétique lors de la vente des maisons énergivores
- | Quel document peut résoudre nombre de questions en copropriété ?
- | Quelle est la hauteur sous plafond minimale ?
- | Réception des travaux : de nouveaux outils pour rédiger le procès-verbal
- | Urbanisme : dématérialisation des demandes de permis de construire et de déclarations préalables
- | Vente d'un appartement en copropriété : tout savoir sur l'état daté
- | Vente immobilière : les diagnostics obligatoires pour les logements à usage d'habitation
- | Vente ou achat immobilier : quels sont les frais engendrés par ces mutations ?

LOISIRS – TOURISME – TRANSPORTS

- | Covid-19 et annulation de voyages
 - Comment obtenir le remboursement anticipé de votre voyage annulé ?
 - En 11 questions-réponses
 - Quels sont vos droits en cas d'annulation d'un voyage ?
- | Le Médiateur du tourisme et du voyage a présenté le rapport d'activité 2020
- | Les salles de sport et centres de remise en forme :
 - Vous souhaitez vous inscrire
 - Vous avez un litige

SANTÉ

- | Santé : le reste à charge des ménages passe de 213 € à 202 € par personne en 2020



Travailler avec tous les acteurs du consumérisme

Mettre en visibilité les associations de consommateurs agréées

Apporter l'expertise de l'INC aux associations de consommateurs

Partager largement cette expertise pour préparer la transition vers une société plus responsable

→ La réalisation de 70 émissions CONSOMAG
en collaboration avec les 15 associations de consommateurs agréées

L'INC continue à travers CONSOMAG de mettre en visibilité les 15 associations nationales de consommateurs agréées par le ministère chargé de l'Économie et leur réseau local. Ces associations nationales effectuent des études, recherches, tiennent des permanences pour aider les particuliers à résoudre leurs problèmes de consommation.

Les thèmes des émissions CONSOMAG sont choisis par les associations de consommateurs et couvrent des sujets variés de consommation. Ces émissions leur permettent de bénéficier d'une large audience et d'une grande visibilité grâce à leur diffusion sur le réseau de France Télévisions.



SUJETS CONSOMAG

Organisation de consommateurs 2021

ALIMENTATION

- | Conseils pour acheter du poisson issu de la pêche durable
- | Comment repérer l'origine des ingrédients dans un produit alimentaire ?
- | Four pyrolyse ou catalyse : quelle est la différence ?
- | La vente en vrac : une pratique commerciale encouragée
- | Les mentions pour bien choisir son jambon
- | Préférez les fruits et légumes non emballés
- | Quelles huiles pour quelle cuisson ?

BANQUE – ASSURANCE

- | Assurance auto : que faire si aucun assureur ne veut plus m'assurer
- | Comment se déclarer en surendettement ?
- | La forclusion des dettes
- | La fraude au chèque : de quoi s'agit-il ?
- | L'arnaque au chèque
- | Le plafonnement des frais d'incidents bancaires
- | Le refus du paiement en espèces est-il légal ?
- | Le solde bancaire insaisissable (SBI) ; ce qu'on ne peut pas vous saisir
- | Prélèvement injustifié à la suite de la fraude de sa carte bancaire
- | Quelles différences entre le contrat prévoyance et le contrat assurance-vie ?
- | Rembourser un crédit



COMMERCE

- | Arrhes et acomptes : comment s'y retrouver ?
- | Comment agir en cas de problème de livraison ?
- | Comment se déroule la médiation de la consommation ?
- | Démarchage téléphonique, que dit la loi ?
- | L'annulation des voyages organisés à cause du covid-19
- | Démarchage à domicile, éviter les arnaques
- | Démarches administratives, attention aux arnaques
- | Garantie légale de conformité, que peut exiger le consommateur ?
- | L'enseignement privé à distance, une fausse bonne idée
- | Les activités extra-scolaires, un budget qui peut peser lourd
- | Les avoirs, crise covid-19
- | Ne pas se laisser abuser par le 100 % promotion
- | Vos droits en cas d'annulation d'un séjour par l'agence de voyages en raison du covid-19
- | Vos droits en cas d'annulation d'un vol par une compagnie aérienne en raison du covid-19

DROIT

- | L'action de groupe, comment ça marche ?
- | Le congé proche aidant et son indemnisation
- | Signature électronique ou numéros surtaxés, quels sont vos droits ?

ÉNERGIE

| Le chèque énergie

ENVIRONNEMENT

| Déchets et crise sanitaire
| La fin annoncée des plastiques à usage unique
| L'indice de réparabilité des produits, comment ça marche ?
| Ma Prime Rénov' : qui pourra en bénéficier ? Quel montant ?
| Plastique et alimentation

LOGEMENT – IMMOBILIER – CONSTRUCTION

| Achat immobilier : se protéger des vices cachés
| La colocation : quelques conseils avant de se lancer
| La quittance de loyer
| Le Fond de solidarité logement (FSL)
| Le logement des jeunes
| Les nouvelles prérogatives du conseil syndical
| Les résidences pour étudiants
| Punaises de lit : comment bien choisir une entreprise de désinfestation ?
| Quand saisir la commission départementale de conciliation ?
| Qu'est-ce que le bail mobilité ?
| Que faire si le bailleur refuse de rendre le dépôt de garantie sans raison ?
| Qu'est-ce que l'aide Mobi-jeune ?

SANTÉ

| Comment changer de mutuelle à tout moment ?
| La complémentaire santé solidaire
| La lisibilité des contrats de mutuelle santé
| Le danger des Premix chez les jeunes
| Le développement de la téléconsultation
| Le 100 % santé - notamment sur le RAC O en matière d'audioprothèses

TÉLÉPHONIE – INTERNET NOUVELLES TECHNOLOGIES

| En zone blanche, des solutions pour accéder à Internet ou à un réseau mobile ?
| La gestion des cookies
| Le rôle des influenceurs dans la publicité
| Les objets connectés
| Offres 5G – Gare aux déceptions
| Téléphone portable, DAS (débit d'absorption spécifique) tête, tronc, membre

TRANSPORTS

| Achat d'un véhicule à l'étranger via un mandataire
| L'assistance Accès Plus SNCF en gare
| Les conseils pour bien acheter son vélo
| Les démarches pour la carte grise : attention aux sites qui proposent de faire les démarches à votre place
| Qu'est-ce que le droit à la prise pour la recharge des véhicules électriques en copropriété ?



→ L'INC continue d'apporter son expertise aux 15 associations nationales de consommateurs agréées et leur réseau local.

L'INC soutient le réseau des structures associatives régionales, constituées en unions, centres techniques régionaux de la consommation (CTRC) ou structures régionales assimilées (SRA).

Le soutien apporté aux associations de consommateurs, aux CTRC et aux structures assimilées s'est traduit par de nombreuses actions.

→ DES FORMATIONS

L'INC est intervenu dans des formations auprès d'associations nationales de consommateurs, de CTRC et de structures assimilées.

- | Achats sur Internet
- | Démarchage téléphonique
- | Données personnelles
- | Prix
- | Recouvrement de créances
- | Tourisme
- | Vente du logement social

→ L'APPUI TECHNIQUE DANS DES GROUPES DE TRAVAIL

- | Comité consultatif des services financiers
- | Conseil national de la consommation
 - « Amélioration de la lisibilité de l'étiquetage des produits ménagers, mise à jour du guide des allégations environnementales » et « Rénovation énergétique »



→ Partager largement son expertise pour préparer la transition vers une société plus responsable

L'INC apporte son expertise reconnue, aux nombreuses instances qui réfléchissent aux évolutions de la société, de la consommation, de la législation. Il déploie ainsi ses compétences en matière d'observation et d'analyse des nouveaux modes de consommation, de nouveaux enjeux de santé, de sécurité qui apparaissent à mesure que les services et produits se développent.

→ ÉCHANGER DANS LE CADRE DE GROUPES DE TRAVAIL TECHNIQUES

En 2021, les experts de l'INC ont participé, entre autres, aux travaux de l'Afnor, notamment sur l'excellence des services, la qualité de services en téléassistance, le tourisme du bien-être, les éthylotests, les biens de consommation, l'agroalimentaire, l'environnement et la responsabilité sociétale, le management des services et la santé et l'action sociale.

Les experts de l'INC assurent une présence régulière auprès de groupes de travail ou plénières organisés par le Conseil national de la consommation [CNC], le Conseil national de l'alimentation [CNA], le Comité consultatif du secteur financier [CCSF], l'Autorité de régulation des communications électroniques, des postes et de la distribution de la presse [ARCEP], la Commission consultative des épargnants de l'Autorité des marchés financiers [AMF],

la Commission consultative des pratiques commerciales de l'Autorité de Contrôle prudentiel et de résolution [ACPR], l'Ademe [comité partenaires associations de consommateurs], l'Agence qualité construction [AQC], les médiateurs [médiateur national de l'énergie, médiateur des communications électroniques, médiateur du tourisme et des voyages, club des médiateurs de services au public].

L'INC contribue également aux travaux associés à l'éducation financière en prenant part aux travaux du groupe stratégique et du comité opérationnel EDUCFI animés par la Banque de France.



L'INC est fournisseur de ressources et alimente très massivement le portail de la Banque de France dédié à l'éducation financière « mesquestionsdargent.fr » dont les cibles visées sont le grand public mais aussi les relais (travailleurs sociaux, professeurs ou autres formateurs).

En 2021, l'INC a fourni différents types de contenus tels que vidéos, fiches pratiques, tutoriels, lettres types, activités pédagogiques numériques...

En partenariat avec l'Autorité des marchés financiers (AMF), l'INC a produit et diffusé sur France Université Numérique (FUN) un MOOC (massive online open course) sur le thème « Comment gérer efficacement son épargne et ses placements ? ».

→ PARTAGER SON EXPERTISE DANS LE CADRE D'AUDITIONS PAR DES ACTEURS ET DÉCIDEURS PUBLICS

I Audition des Assises du commerce par le ministre en charge des PME



- I Consultation de l'AMF : le parcours digital du client souscripteur d'un produit financier
- I Consultation de l'Ademe : création du label Offre d'électricité verte
- I Consultation de la Mission Interministérielle sur le travail des enfants
- I Consultation de l'Assemblée nationale - CEC - Évaluation sur l'alimentation saine et durable pour tous
- I Consultation de la mission du CGEDD sur les enjeux de la transition écologique de la filière parfums et cosmétiques
- I Contribution de l'INC suite à la lettre de mission pour Luc Broussy du 30/12/2020 « *Loi grand âge et Autonomie* »
- I Réponse à la consultation de la secrétaire d'État chargée de l'Économie sociale, solidaire et responsable sur la demande de contribution à l'élaboration de la plateforme ESG.



02

ATTEINDRE LES CONSOMMATEURS À TRAVERS UNE DIVERSITÉ DE MÉDIAS

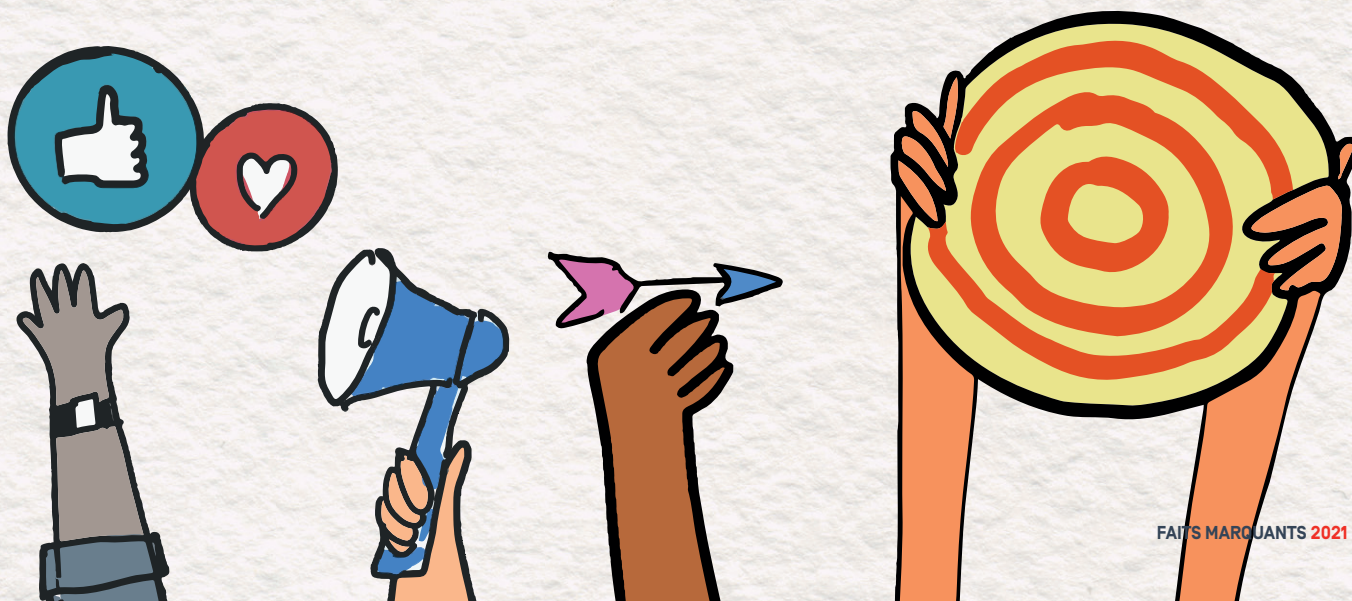
Permettre à tous d'accéder à l'expertise de l'INC

Élargir son audience

Diversifier et consolider les implantations de l'INC
dans les médias et sur le digital

L'ensemble des travaux de l'INC sont diffusés via ses propres médias : les émissions télévisées CONSOMAG, le magazine *60 Millions de consommateurs*, les sites Internet et ses réseaux sociaux. L'INC a pour objectif de capter un maximum de consommateurs et d'acteurs du consumérisme.

Il compte de nombreux partenaires publics avec lesquels il réalise des campagnes d'information. Ses expertises touchent des audiences de plus en plus larges, cela renforce la sensibilisation à une consommation plus saine et durable.



Informier le grand public sur les nouveautés et enjeux en matière de consommation par des émissions télévisées et sur Internet

CONSOMAG

En 2021, l'INC a produit et diffusé les émissions CONSOMAG. Ces programmes ont été multidiffusés sur l'ensemble des chaînes de France Télévisions : France 2, France 3, France 4, France 5, et France Info TV puis rediffusés sur www.francetv.fr, hébergés sur les réseaux sociaux CONSOMAG, INC et sur la chaîne YouTube des émissions.

Émission quotidienne d'une durée de 2 minutes, CONSOMAG jouit d'un grand capital sympathie de la part des publics et d'une grande notoriété. Depuis avril 2021, CONSOMAG a changé de formule et est désormais incarnée par une présentatrice. L'audience cumulée d'une émission est de 1,9 million de téléspectateurs en 2021.

Ces émissions permettent une information objective du grand public, en totale adéquation avec les problématiques actuelles de consommation.

Des campagnes d'information

L'INC riche de son expertise de la consommation et des consommateurs, de son expérience des médias grand public propose des campagnes d'information ciblées. Celles-ci sont gages de communication à fort impact grâce à ses outils d'information pertinents et adaptés.

De nombreuses campagnes d'information grand public ont ainsi été menées en 2021 avec des partenaires, organismes publics et parapublics et organismes d'intérêts collectifs,



sur des problématiques d'intérêt général. Elles sont construites autour de séries d'émissions CONSOMAG avec :

- 1 ■ La mission interministérielle de lutte contre les drogues et les conduites addictives (Mildeca) : réalisation d'une émission CONSOMAG diffusée en janvier sur les dangers du cannabidiol (CBD).
- 2 ■ La DGCCRF pour une présentation du nouveau site de rappel de produits dangereux <https://rappel.conso.gouv.fr/>, production d'une émission CONSOMAG et d'une campagne sur les réseaux sociaux.
- 3 ■ L'Ademe, production d'une série d'émissions sur le tourisme responsable, de podcasts et des Facebook Live.
- 4 ■ La Banque de France avec une série d'émissions CONSOMAG, de vidéos d'une minute et un dossier de presse sonore ainsi que des podcasts.
- 5 ■ L'Agence qualité construction (AQC), production d'un CONSOMAG sur le thème de la réception de travaux, un podcast Codes Conso.
- 6 ■ L'Autorité nationale des jeux (ANJ), réalisation d'un CONSOMAG pour alerter sur l'addiction aux jeux.
- 7 ■ L'Agence nationale des fréquences (ANFR), réalisation de deux CONSOMAG sur la 5G et le DAS des téléphones portables, et un podcast Codes Conso sur le déploiement de la 5G.



- 8 ■ Réalisation d'une campagne sur la cybersécurité reposant sur des émissions CONSOMAG et une étude de notoriété réalisée par l'INC sur le dispositif www.cybermalveillance.gouv.fr.
- 9 ■ Le Médiateur national de l'énergie (MNE), pour une série d'émissions sur la fin des tarifs réglementés du gaz, le comparateur de fournisseurs d'énergie, les moyens pour faire baisser sa facture.
- 10 ■ L'Autorité des marchés financiers (AMF), avec une série de CONSOMAG, sur les arnaques aux placements financiers, la crypto-monnaie, la finance durable.
- 11 ■ Le Commissariat général au développement durable (CGDD) pour une série de CONSOMAG sur les thèmes : indice de réparabilité, déforestation importée, impact du numérique sur l'environnement et développement durable et étiquetage.



Au-delà de CONSOMAG, l'INC conçoit des outils adaptés aux différents publics et problématiques de communication, entre autres :



Ides chroniques audio, diffusées sur plus d'une centaine de radios régionales ou locales, permettant d'atteindre un public ancré dans les territoires,



Ides tutoriels, à vocation pédagogique hébergés sur les sites Web et réseaux sociaux,



Ides outils pédagogiques, sous la forme de modules éducatifs,



Ides MOOC (massive online open course), formations digitales gratuites sur France Université Numérique,



Ides vidéo-press-kits, regroupant des vidéos courtes et un spot publicitaire de 20 secondes, proposés aux télévisions locales, régionales et nationales, Web TVs et sites Web,



Ides podcasts, intégrant la collection CodesConso, disponibles sur les grandes plateformes de téléchargement.

Les actions de l'INC s'appuient sur ses capacités à sensibiliser le plus grand nombre grâce à ses larges audiences.



Inc-conso.fr

De nombreux contenus produits par l'INC sont mis à disposition sur le site Inc-conso.fr : fiches pratiques, articles d'actualité, dossiers, etc. Ce site met en accès libre les productions économiques et juridiques de l'INC et met en avant le monde consommériste.

Ont notamment été mis en ligne au cours de l'année :

- 34 fiches pratiques,
- 66 articles d'actualité,
- 24 nouveaux dossiers à destination du grand public et des enseignants :
 - « Prévenir le diabète », « Les salles de sport », « Ondes et communications électroniques », « Jeunes : réussir votre rentrée », « Tout savoir sur la carte bancaire », « Covid-19 et annulation de voyage », « Petites copropriétés : les clés pour les gérer », « Logement : les nouvelles mesures applicables à compter du 1^{er} janvier 2022 » ...,
- les nouvelles vidéos CONSOMAG,
- 5 guides dont « le Guide des associations de consommateurs » et « le Guide du consumérisme » actualisés pour la Journée mondiale des consommateurs le 15 mars 2021,
- 13 communiqués de presse d'associations et 30 pages dédiées aux organismes institutionnels (présentation de chaque structure) actualisées,
- des lettres types, des tutos, des podcasts et des Facebook live...

[Des exemples de thématiques abordées sont donnés pages 11, 12, 13 et 14].

Trouvez l'association de consommateurs la plus proche de chez vous

Date de publication : 02/12/2021 - Droit / Justice



Trouvez l'association de consommateurs la plus proche de chez vous

Nom

Département

Domaine d'intervention

Vous devez préciser au moins un critère de recherche

Si tous les domaines d'intervention mentionnés ne sont pas à ce jour traités au niveau de l'association départementale, contactez le siège de l'association nationale.

L'INC atteint ainsi des publics variés comme en atteste pour 2021, l'audience du site www.inc-conso.fr : 5,9 millions de visites. Le site s'adresse non seulement aux particuliers, aux associations de consommateurs mais également aux acteurs de l'éducation à la consommation, sans oublier les professionnels. Les deux articles « Coronavirus : des avoirs pour les voyages et séjours annulés » et « Coronavirus : quels sont vos droits en cas d'annulation d'un voyage à l'étranger ? », le simulateur « Calculez l'augmentation de loyer » et la base de données « Trouvez l'association de consommateurs la plus proche de votre domicile » font partie des pages les plus visitées du site.

Par ailleurs, l'INC informe chaque semaine sur l'actualité de la consommation et sur ses productions via des lettres d'information. 46 lettres d'information générale (14 000 abonnés) et 11 lettres dédiées au public enseignant et jeunes (7 500 abonnés) ont été diffusées en 2021.

Guider et alerter les consommateurs dans leurs achats à travers *60 Millions de consommateurs* et ses déclinaisons sur Internet et les réseaux sociaux

60 Millions de consommateurs

60 Millions de consommateurs joue son rôle d'alerte, de prévention et de conseil. Chaque publication est accompagnée de plan de communication médias qui déclenchent de larges retombées médiatiques contribuant à la notoriété du magazine et à l'information des publics.

Quelques exemples marquants d'essais, études :

- | Le palmarès électroménager, quelles sont les marques les plus fiables ?
- | Les aliments plaisir, on peut craquer !
Pizza, burger, raclette...
- | Les antirides : les plus efficaces
Essai : 10 crèmes antirides passées au crible
- | Les boissons rafraîchissantes, toujours trop de sucres !
- | Les céréales et chocolat du petit déjeuner : sucre, fibres, additifs... ceux qui offrent le meilleur équilibre
- | Les pains industriels : la qualité est-elle au rendez-vous ?
- | Les produits à base de cannabidiol (ou CBD), il faut sortir du flou
- | Les produits vendus en vrac
- | Les pâtes à tartiner passées à la loupe

- | Les produits vaisselle : peu sont efficaces et durables
- | Les poissons transformés : pêche durable, qualité du poisson ? *En partenariat avec WWF France*
- | Pour des produits ménagers efficaces et sûrs - performance, toxicité et Ménag'Score®, 48 produits passés en revue
- | 15 crèmes solaires au banc d'essai - Lesquelles choisir pour protéger sa peau ?

et d'enquêtes :

- | Achats en ligne : les pièges à éviter sur Leboncoin
- | Boissons rafraîchissantes, toujours trop de sucres !
- | Copropriété : Pourquoi pas un néo syndic ?
- | Emballages, textiles, cosmétiques ... luttons contre les microplastiques
- | Interflora, pourquoi mon bouquet est-il si petit ?
- | La santé dans l'assiette, pour prévenir les maladies, stimuler l'immunité... Quelle alimentation ?
- | Les Cactus de la conso : «60» épingle les pires sociétés 2021
- | Pesticides : les riverains se rebiffent
- | Piratage bancaire, comment agir ?
- | Prix de l'eau : 130 villes analysées
- | Produits bio : vrais bienfaits ou déceptions ?





60millions-mag.com

Le site www.60millions-mag.com poursuit son développement, en termes d'offres et d'audience. Sa fréquentation est en 2021 de 14,8 millions de visites sur l'année.

La diffusion numérique des magazines continue à s'appuyer sur l'abonnement ou l'achat de versions numériques via le site.

Appli mobile 60

60 Millions a lancé fin 2020 une nouvelle appli mobile sur les plateformes Apple et Android avec une nouvelle ergonomie permettant un meilleur confort de lecture en version numérique des mensuels et hors-séries.

«60» sur les réseaux sociaux

En 2021, le titre a continué à renforcer sa présence sur les réseaux sociaux, notamment sur Facebook qui compte désormais 151 000 abonnés, le compte Twitter 60, plus de 40 000 abonnés, le compte Twitter Alerte, plus de 15 000 abonnés et la page Instagram 60 Millions, 19 900 abonnés.

 60 Millions de consommateurs

 @60millions
@alerte_rappel60

 60 Millions de consommateurs

! Rénovation énergétique : comment éviter les arnaques et toucher les primes ?

! Succession : les banques ponctionnent trop

L'INC a poursuivi la commercialisation de son Mook. Après deux best of consacrés aux essais et enquêtes portant sur l'alimentation et la santé, un troisième opus autour de l'équipement et des loisirs a été mis en vente en fin d'année.

Avec 11 mensuels, 8 hors-série et ses Mook, ce sont 2,5 millions d'exemplaires du magazine qui ont été diffusés sur l'ensemble de l'année.

Les magazines sont diffusés par abonnement, en kiosque et sur Internet.

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

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



**INSTITUT
NATIONAL DE LA
CONSOMMATION**