

# FAITS MARQUANTS



2018

L'innovation  
au service  
des consommateurs



## **INSTITUT NATIONAL DE LA CONSOMMATION**

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

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

# FAITS MARQUANTS 2018



ANTICIPER LES ENJEUX DE LA CONSOMMATION DE DEMAIN

4

EXPERTISER LES PRODUITS ET SERVICES DU QUOTIDIEN

7

DONNER DES CLÉS POUR MIEUX CONSOMMER

10

SOUTENIR LES ACTEURS DU MONDE CONSOMÉRISTE

13

PARTICIPER AUX DÉBATS QUI TRAVERSENT LA SOCIÉTÉ

16

SENSIBILISER TOUS LES PUBLICS

19



01

# ANTICIPER LES ENJEUX DE LA CONSOMMATION DE DEMAIN

Cibler les enjeux  
de la consommation  
de demain

Organiser la réflexion  
avec des experts  
et décideurs



Proposer des pistes  
pour répondre  
aux nouveaux enjeux



50<sup>ans</sup>



## Les 50 ans de l'INC, un anniversaire tourné vers le futur



À l'occasion de ses 50 ans, l'INC a mené une réflexion critique sur les enjeux de la consommation. Des ateliers de réflexions thématiques ont été organisés autour de quatre domaines : la santé, la ville, l'alimentation et l'intelligence artificielle. Ils ont réuni des scientifiques, sociologues, professionnels, institutionnels...

Un livre blanc en est issu : *Demain : un consommateur augmenté ou diminué ? Penser le consommateur du futur à l'ère de la société numérique*. Il a permis de définir cinq chantiers prioritaires, dont certains ont été mis en œuvre dès 2018 :

- 1 Relever le défi de l'intelligence artificielle**, en incitant les entreprises à mettre en place un management éthique pour encadrer l'intelligence artificielle.
- 2 Travailler avec les territoires**, au plus près des spécificités locales sur des sujets comme la santé, la mobilité, la fracture numérique à tous les échelons.
- 3 Faire du consommateur un partenaire**, en sollicitant et animant une communauté de consommateurs.
- 4 Améliorer la relation de confiance entre consommateurs et entreprises** grâce au Règlement général sur la protection des données applicable depuis le 25 mai 2018, en expliquant au consommateur les modalités et enjeux de ce nouveau règlement qui lui offre une nouvelle protection.
- 5 Penser l'avenir de la consommation**, en créant une structure de réflexion réactive, composée de startups et de chercheurs pour mieux anticiper les enjeux de demain.



## Demain, tous responsables

Se projeter dans un futur proche permet d'anticiper les nouvelles problématiques auxquelles les consommateurs se verront confrontés et de réfléchir aux éventuelles solutions à mettre en œuvre pour les aider à y faire face. Dans cet esprit, l'INC organise la réflexion par le jeu de colloques, de groupes de travail...

Trois colloques ont ainsi été organisés en 2018, dont l'audience a été à la hauteur des lieux de réception : ministère de l'Economie et des Finances, grande arche de la Défense, Assemblée nationale. Le niveau des intervenants et la pertinence des sujets ont permis une forte sensibilisation des acteurs de la consommation :

**Demain, un consommateur augmenté ou diminué ? Penser le consommateur du futur à l'ère de la société numérique.** Les conclusions du livre blanc ont été présentées lors d'une conférence organisée le 15 mars 2018 à l'occasion de la journée mondiale des droits des consommateurs. Plusieurs questions ont été abordées, parmi lesquelles : comment vivrons-nous la ville de demain ? ; quels sont les impacts de l'intelligence artificielle dans notre vie quotidienne ?



**Le commerce équitable Origine France : un atout pour le développement économique local, environnemental et solidaire ?**

Mené en partenariat avec le Commissariat général au développement durable le 22 octobre 2018, ce colloque a permis de préciser les contours du commerce équitable nord-nord et de réaffirmer la nécessité pour les consommateurs d'être mieux informés des caractéristiques de ces filières, ainsi que des impacts économiques et environnementaux de leurs choix de consommation.

**Vers une consommation numérique responsable. Comment maîtriser l'impact de nos activités numériques ?** Réunis à l'Assemblée Nationale, 200 participants ont pu assister à trois tables rondes mettant en évidence les impacts environnementaux de la surconsommation numérique, et proposant des inflexions, en partie liées à des changements de consommation.



02

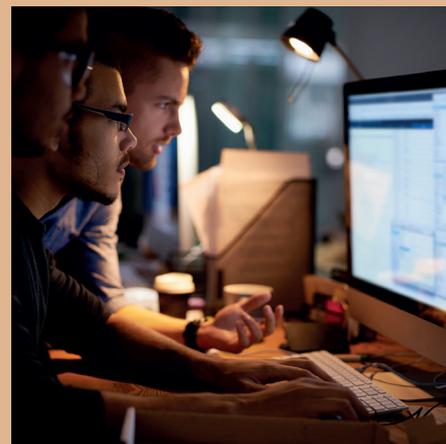
# EXPERTISER LES PRODUITS ET SERVICES DU QUOTIDIEN

**Accompagner  
le consommateur  
dans ses choix**



**Promouvoir une  
consommation plus  
responsable**

**Alerter sur  
les pratiques  
contestables  
de certains  
professionnels**



# Tester et comparer des produits et services du quotidien



En 2018, 55 essais et études ont été publiés, portant sur 1200 produits et services, soit une augmentation de 10 % par rapport à 2017.

## ■ Alimentation

- | Bières
- | Boissons sucrées
- | Cafés pour cafetières Nespresso
- | Champagnes
- | Compléments alimentaires pour sportifs
- | Foie gras
- | Pesticides dans les fruits et légumes
- | Produits alimentaires bio
- | Qualité des volailles
- | Rosés de Provence

## ■ Assurances - Banque - Finance

- | Banque : frais courants et frais d'incidents bancaires
- | Comparateurs en ligne d'assurance auto / habitation
- | Contrats de garantie des accidents de la vie
- | L'offre bancaire spécifique aux clients fragiles
- | Mobilité bancaire

## ■ Commerce

- | Box minceur : tests de la commande à la dégustation des produits

## ■ Economie

- | Prix du beurre

## ■ Electroménager, loisirs, automobile

- | Bijoux fantaisie
- | Casques vélo pour enfant
- | Centrales vapeur
- | Lave-linge
- | Lave-vaisselle
- | Lunettes de soleil
- | Robots cuiseurs
- | Véhicules électriques, hybrides...

## ■ Environnement - Energie

- | Offres à prix de marché : faire baisser la facture d'électricité ; les offres spéciales des fournisseurs
- | Photovoltaïque

## ■ High Tech, audiovisuel, numérique

- | Box internet
- | Enceintes connectées
- | Enceintes Bluetooth
- | Portefeuilles et étuis anti RFID
- | Sécurité informatique et mot de passe
- | Tablettes tactiles pour seniors
- | Téléviseurs

## ■ Immobilier

- | Diagnostics immobiliers

## ■ Produits d'entretien et équipements divers

- | Désodorisants maison
- | Lessives
- | Lingettes décolorantes
- | Nettoyants lave-vaisselle
- | Pastilles piscine
- | Peintures intérieures

## ■ Santé, hygiène, cosmétiques

- | Couches-culottes bébé
- | Crèmes antirides
- | Eaux micellaires
- | Gels douche et savons
- | Médicaments anti-douleur
- | Nanomatériaux dans les médicaments
- | Produits cosmétiques bébé

## ■ Services

- | Courses en drive
- | Cuisinistes
- | Déménageurs
- | Diagnostic immobilier
- | Fiabilité des produits high tech
- | Fiabilité électroménager
- | Plateformes de bricolage-jardinage

## Des essais et des études qui font bouger les lignes

L'expertise des ingénieurs, sociologues, juristes, économistes, chargés d'études de l'INC connaît un fort retentissement auprès des consommateurs comme des décideurs. L'INC s'efforce d'assurer le suivi des questions que ses tests et études soulèvent et de vérifier que, lorsqu'un risque est révélé, les décisions destinées à le circonscrire sont bien prises.

Ainsi, à la suite de premiers tests effectués sur les couches pour bébé qui avaient pointé la présence de nombreux produits toxiques en 2016, et l'engagement de certains fabricants de modifier leur process de production, une nouvelle étude a permis de vérifier que celui-ci avait bien été rempli par certains d'entre eux, mais que des problèmes subsistaient sur d'autres marques.

De même, après avoir interpellé les banques, avec l'Union nationale des associations familiales (Unaf) en 2017 sur la pratique relative aux frais d'incidents bancaires exagérés, l'INC et l'association de consommateurs ont poursuivi en 2018 leurs investigations, et mis en évidence les pratiques persistantes de certains établissements. L'ensemble de ces travaux a, entre autres, conduit le ministre de l'Economie et des Finances, à prendre des mesures d'encadrement des frais bancaires.



Engagé dans la pédagogie d'une consommation plus responsable, l'INC intègre chaque année dans ses tests davantage de critères sanitaires, environnementaux et sociaux : peintures, médicaments, produits d'entretien de la maison, mais aussi véhicules électriques, photovoltaïque, lave-linge... la liste est longue des produits testés sur une composante « responsable ».

En cohérence avec la volonté exprimée dans son livre blanc d'associer les consommateurs aux travaux de l'INC, 2800 consommateurs ont répondu à une enquête réalisée en collaboration avec le Conseil national de l'alimentation sur l'étiquetage des modes d'élevage.

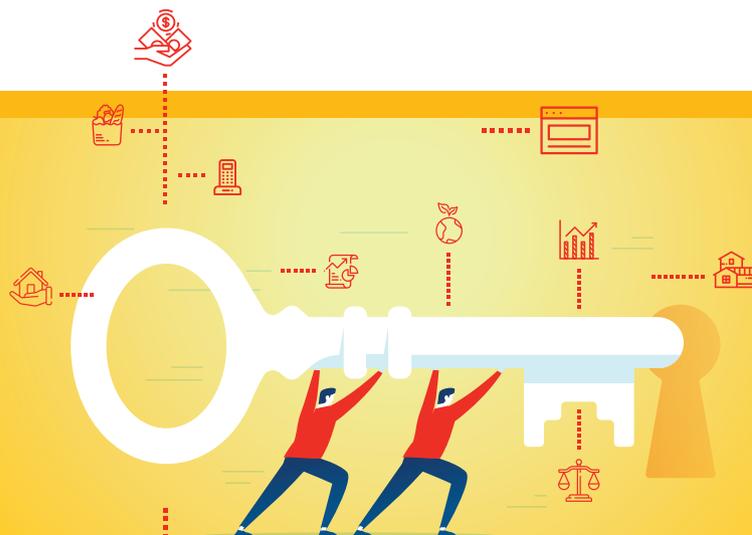
En novembre, l'institut a mis à disposition des consommateurs **DébitTest60, un service gratuit d'évaluation de la qualité de la connexion à internet**, sur internet et sur une application mobile. Moins de deux mois plus tard, plus de 50 000 tests par mois avaient déjà été réalisés.



03

# DONNER DES CLÉS POUR MIEUX CONSOMMER

**Expliquer l'impact  
des nouvelles  
réglementations  
dans la vie  
quotidienne**



**Faire la pédagogie  
d'une  
consommation  
responsable**



**Informers les  
consommateurs  
sur leurs droits  
pour les faire  
respecter**

Protection des données personnelles, tarification des frais bancaires en cas d'incidents de paiement, copropriété, assurance emprunteur... Tous les sujets de la vie quotidienne, donnent lieu à des décryptages pédagogiques, des conseils, à la fois utiles pour les consommateurs et l'ensemble des acteurs du monde consommériste.



## Traduire le droit dans le quotidien des consommateurs

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.

### ■ Alimentation / Santé

- | Alimentation : les promotions encadrées
- | Etiquetage : durée de vie des denrées alimentaires
- | Information des consommateurs sur la vente des appareils auditifs et sur les produits d'optique
- | Soins de santé transfrontaliers

### ■ Assurances

- | Accidents de la vie
- | Achat à crédit
- | Automobile
- | Dégâts des eaux
- | Tempêtes, catastrophes naturelles et industrielles

### ■ Banque / Argent

- | Consommateurs en difficultés financières
- | Cryptomonnaies
- | Gestion du budget
- | Prêt et éco-prêt à taux zéro
- | Tarification bancaire et incidents de paiement

### ■ Commerce

- | Foires et salons
- | Garanties
- | Pratiques de ventes
- | Vente en ligne

### ■ Droit / Justice

- | Données personnelles
- | Médiation

### ■ Economie

- | Indices et repères
- | Prix des carburants

### ■ Education / Société

- | Etablissements adaptés aux seniors

### ■ Energie / Environnement

- | Diagnostics immobiliers

### ■ Internet / Téléphonie

- | Accès à internet
- | Cybermalveillance
- | Téléphonie fixe
- | Téléphonie mobile

### ■ Logement

- | Achat et vente
- | Copropriété
- | Loyers impayés

### ■ Loisirs / Transports

- | Garagistes
- | Salles de sport et centres de remise en forme

## Faire la pédagogie d'une consommation responsable



En octobre, l'INC a lancé **son premier MOOC** (Massive Open Online Course). Hébergé sur la plateforme France Université Numérique (FUN), il porte sur la protection des données personnelles. Les qualités de pédagogie, d'innovation et d'accessibilité de ce mode d'information, sa gratuité, et sa thématique fondamentale et actuelle inscrivent le MOOC dans la logique constante de l'INC : diffuser le plus largement possible les informations, capter des publics de tous les âges, en particulier les jeunes. Le programme permet de pointer les risques liés à l'utilisation d'internet, des réseaux sociaux afin que le consommateur adopte les bons réflexes. Le succès que le programme a rencontré témoigne de sa qualité : 8000 personnes ont suivi ses modules. Le MOOC a reçu le **prix du « meilleur MOOC conçu par une organisation en 2018 »** décerné par Mymooc, leader européen dans le référencement de la formation en ligne.

La pédagogothèque, qui recense des outils pédagogiques produits par des associations, des acteurs publics et privés, ne cesse de s'enrichir. En 2018, 80 nouveaux supports ont été évalués par un comité paritaire, composé de représentants des associations, des pouvoirs publics et des professionnels.

La pédagogothèque compte plus de 700 références. Cette base de données facilite le quotidien des enseignants et des formateurs.

Cette année, le comité paritaire, coordonné par l'INC, a mis en place une nouvelle charte d'évaluation des outils numériques.

Les modules pédagogiques numériques à destination des enseignants du primaire et du secondaire s'enrichissent aussi : la plateforme en a accueilli 16 de plus en 2018. Ils complètent les 79 activités mises en ligne depuis 2015. La publicité et les médias ont cette année été mis en avant. Leur accès est gratuit, ils peuvent facilement être repris sur les blogs et autres espaces des enseignants.

L'INC est partenaire de la Banque de France en matière d'éducation financière. Il alimente le portail **« mesquestionsdargent.fr »** qui s'adresse au grand public, mais aussi aux relais (travailleurs sociaux, formateurs). En 2018, l'INC a fourni 80 contenus dont des vidéos, fiches pratiques, tutoriels et lettres-types. Par ailleurs, ses experts participent aux travaux du groupe stratégique et du comité opérationnel sur l'éducation financière organisés par le Gouverneur de la Banque de France.



04

# SOUTENIR LES ACTEURS DU MONDE CONSUMÉRISTE

**Soutenir les  
associations de  
consommateurs**



**Animer le réseau  
des structures  
régionales  
CTRC et SRA**



L'INC continue d'apporter son expertise aux 15 associations nationales de consommateurs agréées par le ministère de l'Economie et leur réseau local.

Cet appui est notamment déterminé conjointement dans le cadre d'échanges, qui permettent de fixer un programme formalisé dans un cahier des charges annuel. Il s'est également attaché à animer le réseau des structures associatives régionales, centres techniques régionaux de la consommation (CTRC), unions ou structures régionales assimilées (SRA).

Les associations de consommateurs effectuent des études, recherches, tiennent des permanences pour aider les particuliers à résoudre leurs problèmes de consommation.

## Soutenir les associations de consommateurs

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



### FORMATIONS

- Assurances
- Droit de rétractation
- Evolution du droit de la consommation
- Essais comparatifs de produits alimentaires
- Méthodologie pour l'animation d'ateliers
- Règlement général sur la protection des données (RGPD)

### DOCUMENTATION JURIDIQUE ET VEILLES DOCUMENTAIRES

- Décryptage des nouveaux textes de lois
- Recherches documentaires spécifiques
- Suivi de l'actualité
- Veille législative et réglementaire



### APPUI TECHNIQUE DANS DES GROUPES DE TRAVAIL

- Comité consultatif des services financiers
- Commission de régulation de l'énergie
- Conseil national de la consommation (notamment sur le yield management, les retraits et rappels de produits, les jeunes et les communications électroniques, le démarchage téléphonique)

### RÉALISATION DES ÉMISSIONS TV CONSUMAG

- 80 des 120 sujets sont préparés par les associations

## Animer le réseau des CTCR, unions et SRA

En 2018, l'INC a poursuivi l'animation du **réseau des CTCR**, unions et SRA.

Ces structures ont intensifié la mutualisation de leurs activités, notamment à travers la création d'un portail Internet commun et la conduite d'actions d'éducation financière auprès des jeunes consommateurs, des publics fragiles et des seniors.

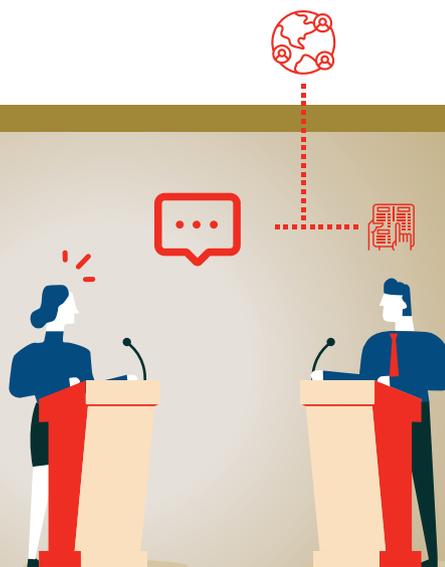
Par ailleurs, l'INC les a accompagnées dans la production de leur programme TV **l'Instant conso**. En 2018, 52 émissions ont ainsi été diffusées sur l'ensemble des 24 antennes de France 3 Régions.

05

# PARTICIPER AUX DÉBATS QUI TRAVERSENT LA SOCIÉTÉ

S'impliquer dans  
des réseaux  
nationaux,  
européens,  
internationaux

Participer à des  
commissions de  
normalisation



Contribuer à des  
consultations  
techniques

Intervenir dans  
des conférences

Toujours dans le but de promouvoir une consommation plus responsable, l'INC apporte son expertise, reconnue et sollicitée, 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.



En 2018, il a participé à de nombreux groupes de travail et commissions parlementaires.

L'INC est **membre du conseil d'administration** de l'agence qualité construction (AQC), du centre de recherche pour l'étude et l'observation des conditions de vie (CREDOC) et du centre européen des consommateurs (CEC) de Kehl.

Les experts de l'INC ont participé **aux travaux de commissions de normalisation aux niveaux national et européen, et de groupes de travail techniques**. Ils ont notamment collaboré avec les commissions AFNOR sur l'intelligence artificielle, la téléassistance, le tourisme de bien-être, les nanotechnologies, les produits cosmétiques. Ils ont aussi été impliqués dans les groupes de travail du Conseil national de la consommation, de la Commission de régulation de l'énergie, du Conseil national de l'alimentation.

L'INC participe aussi à des réunions conduites par l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes [comité consommateur], par la commission consultative des

épargnants de l'AMF [Autorité des marchés financiers], par le ministère de la Transition écologique et solidaire, par les opérateurs comme Bouygues, Orange et SFR pour les communications électroniques ou BNP-Paribas pour le secteur bancaire. Il a participé aux réunions plénières ainsi qu'à celles du groupe de travail « consommation » réunies sous l'autorité du ministre de la Transition écologique et solidaire.



Les acteurs publics sollicitent l'expertise de l'INC pour répondre à des questions techniques dans le cadre de **consultations et auditions**, notamment pour les études suivantes :

- L'impact de la consommation responsable pour l'emploi,
- L'inventaire des surtranspositions de directives par l'inspection générale des finances,
- La qualité nutritionnelle des produits alimentaires industriels dans le cadre d'une table ronde organisée à l'assemblée nationale,
- Le projet de loi de finances pour l'année 2019 par le Sénat,
- Les frais bancaires pour incidents de paiement réalisée avec l'Unaf par la DGCCRF,

L'INC a produit **une contribution écrite** auprès de la mission d'information de la commission des lois du Sénat sur le projet de réforme du droit de la responsabilité civile.



Les experts de l'INC sont intervenus dans plusieurs **conférences**, parmi lesquelles :

- Le colloque « le numérique et les jeunes enfants » organisé par la Fondation pour l'enfance,
- Le colloque « les 25 ans de l'écolabel européen » organisé par le ministère de la Transition écologique et solidaire,
- Le colloque de la CNL « Bien vivre et bien vieillir dans son habitat »,
- Le forum des politiques de l'habitat privé : intervention sur les contrats de copropriété,
- Un atelier de réflexion sur l'alimentation « bio », à la demande de l'Agence Bio.

Ces collaborations ne cessent de s'enrichir au fil des années. Elles certifient la reconnaissance de la qualité des expertises conduites par l'INC, acteur de référence sur toutes les problématiques liées à la consommation.

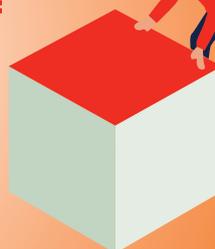
06

# SENSIBILISER TOUS LES PUBLICS

Elargir son  
audience

Interpeller les  
décideurs  
publics,  
les acteurs  
privés

Diversifier et  
consolider  
les implantations  
de l'INC dans  
les médias



L'ensemble des travaux de l'INC sont diffusés dans ses propres médias : l'émission TV 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, de décideurs publics et d'opérateurs économiques. Il compte de nombreux partenaires publics avec lesquels il réalise des campagnes d'information. Ses expertises gagnent en effectivité à mesure que l'audience s'élargit, ce qui renforce la sensibilisation à une consommation plus responsable.

## 60 Millions de consommateurs



Malgré un marché de la presse morose, la diffusion globale du mensuel, en kiosque et par abonnement, a poursuivi sa progression. Les hors-série ont enregistré de bons scores de vente.

Le lancement d'une nouvelle formule du mensuel fin août a rencontré un réel succès : maquette

plus claire, articles plus lisibles, nouvelles rubriques, témoignages... la nouvelle version du magazine semble répondre aux préoccupations contemporaines, et montre ainsi la capacité de l'INC et de 60 Millions de consommateurs à comprendre, voire anticiper, les évolutions des comportements des consommateurs et leurs attentes.

Le titre a également été récompensé par le syndicat des éditeurs de la presse magazine et Relay, qui lui ont attribué le **prix « coup de cœur » du jury 2018**.





Alerte, prévention, conseil... les sujets du magazine ont, cette année encore, été très suivis et repris dans les médias. Quelques exemples marquants :

- Les désodorisants pour la maison, polluants et allergisants
- Ces aliments qui nous empoisonnent
- Toujours des toxiques dans les couches bébé et les produits d'hygiène
- Des frais bancaires illégaux en cas d'incidents de paiement
- Linky, le compteur communiquant
- Les box minceur

## ConsoMag



En 2018, l'INC a produit 120 programmes courts ConsoMag de 2 minutes : 80 émissions sont signées par les 15 organisations de consommateurs agréées partenaires et 40 par l'INC. Ces programmes ont été multidiffusés sur l'ensemble des chaînes de France Télévisions : France 2, France 3, France 4, France 5, France 0 et France Info TV puis rediffusées sur [www.francetv.fr](http://www.francetv.fr).

L'audience du site **60millions-mag.com** est en forte croissance, avec une augmentation de 27 % du nombre moyen de visiteurs uniques par mois.

Le forum, qui permet aux internautes d'échanger autour de problèmes de consommation et de confronter leurs expériences, compte 300 000 membres.

Le titre a également renforcé sa présence sur les réseaux sociaux. La page Facebook est en grande forme : elle compte 116 000 abonnés fin 2018, soit une progression de 18 % en un an.

Cette année, la partie « motion design » des émissions a été revue et enrichie afin d'améliorer la compréhension des messages et accentuer la pédagogie de l'information.

Selon les évaluations qualitatives réalisées auprès de consommateurs, cette évolution vers un aspect plus « tutoriel » est très appréciée.

Avec **plus de 3 millions de téléspectateurs en audience cumulée** pour chaque ConsoMag, l'audience reste stable.



## Inc-conso.fr

Le site enregistre une augmentation constante de sa fréquentation, avec une progression du nombre de ses utilisateurs de 30 % par rapport à 2017.

Les fiches juridiques, les vidéos ConsoMag et les outils pratiques « calculez l'augmentation de votre loyer » et « trouvez l'association de consommateurs la plus proche de votre domicile », figurent parmi les contenus les plus populaires.

## Des campagnes d'information

En 2018, l'INC a réalisé **12 campagnes d'information grand public**. La plupart ont été menées avec des partenaires sur des problématiques d'intérêt général :

- La pollution numérique avec l'Ademe
- Les transports écologiques avec l'Ademe
- Le prélèvement à la source avec le ministère de l'Economie et des Finances
- Les tablettes pour seniors avec la Caisse nationale de solidarité pour l'autonomie (CNSA)
- La cybersécurité avec Le groupement d'intérêt public (GIP) Action contre la cybermalveillance (ACYMA)
- Comment bien gérer son épargne avec l'Autorité des marchés financiers (AMF)

## Jeconsommeresponsable.fr

En 2018, le site **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.



- La biodiversité et le commerce équitable avec le Commissariat général au développement durable (CGDD)
- Comprendre le marché de l'énergie et faire baisser sa facture avec le Médiateur national de l'énergie
- La médecine thermique avec le Conseil national des établissements thermaux

Par ailleurs, dans le souci d'élargir son audience sur le web, l'INC produit des vidéos d'experts, en lien direct avec les essais et études de l'année, qu'il relaie sur ses réseaux et au-delà. Ainsi, la collection **ConsoTest** s'est enrichie de 6 vidéos portant notamment sur les couches pour bébé, les cuisinistes, le foie gras et les lave-vaisselle. Quatre pastilles courtes questions/réponses juridiques ont également été réalisées. L'INC a également animé un facebook live sur les soldes en début d'année.



**60 Millions de consommateurs**  
**Institut National de la Consommation**  
**Consomag**



**@60millions**  
**@alerte\_rappel60**  
**@Conso\_INC**  
**@Consomag\_tv**



**60millionsdeconsommateurs**



**Institut National de la Consommation**  
**60 millions de consommateurs**



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

[www.inc-conso.fr](http://www.inc-conso.fr)

[www.60millions-mag.com](http://www.60millions-mag.com)

[www.jeconsommeresponsible.fr](http://www.jeconsommeresponsible.fr)