



COMMUNIQUE DE PRESSE
15 MARS 2018

Le consommateur de demain sera-t-il augmenté ou diminué ?

Penser le consommateur à l'ère du numérique : comment mieux l'informer et l'accompagner ?

A l'occasion de ses 50 ans, l'Institut national de la consommation (INC) a souhaité mener une réflexion critique sur la consommation dont les conclusions aboutissent à l'élaboration de recommandations pour l'avenir du monde consumériste.

Dans cette perspective, l'INC a réalisé une étude prospective sur la consommation, puis organisé des ateliers de réflexions thématiques axés sur deux problématiques de plus en plus présentes dans le quotidien des Français : le numérique et l'intelligence artificielle.

Dans chaque atelier se sont réunis : scientifiques, sociologues, membres de la société civile, professionnels et dirigeants du monde de l'entreprise et des pouvoirs publics. Ils ont débattu et apporté leur expertise dans quatre domaines : la santé, la ville, l'alimentation et sur le thème plus transversal de l'intelligence artificielle.

La synthèse de ces ateliers et les recommandations qui en sont issues font l'objet d'un livre blanc intitulé : **Demain : un consommateur augmenté ou diminué ?** Au terme de ces travaux, l'INC a défini 5 grands chantiers prioritaires, qui contribuent à penser le consommateur à l'ère du numérique.

- 1. Relever le défi de l'intelligence artificielle en travaillant en partenariat étroit avec les entreprises**
L'INC propose de s'entourer d'un comité consultatif et prospectif, avec l'appui de l'Etat, d'autorités indépendantes et d'entreprises (de la multinationale à la startup) de tous secteurs d'activité. En vue d'inciter toutes les parties à se doter d'une politique de management éthique en définissant collectivement une feuille de route pour encadrer l'intelligence artificielle.
- 2. Travailler avec les territoires, au plus près des spécificités locales**
L'INC envisage de renforcer ses échanges au niveau territorial, avec les élus des collectivités locales pour mener des actions sur des sujets comme la santé, la mobilité, la fracture numérique.
- 3. Faire du consommateur un partenaire**
L'INC va engager des consultations *via* notamment sa « communauté de consommateurs-experts » bien informés, investis, présents sur les réseaux sociaux, pour permettre de faire remonter les interrogations et suggestions des consommateurs et ainsi mieux répondre aux attentes des consommateurs.
- 4. Améliorer la relation de confiance entre consommateurs et entreprises grâce à l'effectivité de la protection des données personnelles**

L'impact du RGPD sera effectif le 25 mai 2018 et aura des conséquences sur les entreprises mais également sur le quotidien des consommateurs. Ce règlement européen apportera une nouvelle « protection » au consommateur, dont il faudra expliquer les modalités et les enjeux.

5. **Penser l'avenir du contexte de la consommation**

L'INC souhaite créer une structure d'étude légère, réactive « le consoLab », composée de startups et de chercheurs pour mieux anticiper les nouveaux enjeux.

Pour que le consommateur puisse tirer au mieux parti du monde de demain, l'INC s'engage en parallèle à faire évoluer ses approches et ses pratiques de façon encore plus novatrice.

Fêter ses 50 ans est aussi pour l'INC l'occasion de réaffirmer ses principes fondamentaux :

- **Son approche impartiale**, objective et scientifique à travers la réalisation d'essais comparatifs de produits et de services et d'études juridiques et économiques ;
- **Son implication** dans l'information des consommateurs à travers ses médias, les émissions télévisées ConsoMag, le magazine *60 millions de consommateurs* et ses sites internet inc-conso.fr, 60millions-mag.com et jeconsommeresponsable.fr ;
- **Son soutien** au mouvement consommériste et aux organisations de consommateurs ;
- **Son statut** d'établissement public, au service du plus grand nombre.

Le livre blanc, « Demain : un consommateur augmenté ou diminué ? » est consultable sur le site www.inc-conso.fr et disponible sur demande en version papier.

Contacts presse :

Anne-Juliette Reissier : aj.reissier@inc60.fr 01 45 66 20 35 / 06 10 63 02 16

Corinne Longuet : corinne.longuet@coetcommunication.fr 06 87 07 02 78

