

COMMUNIQUÉ DE PRESSE

Mensuel février 2023

En kiosques le 26 janvier 2023

www.60millions-mag.com - @60millions

60 Millions de consommateurs est le magazine de l'Institut national de la consommation, établissement public à caractère industriel et commercial



À la une du mensuel de février 2023

SERVICES PUBLICS : RÉPONDEZ !

Étude clients mystère - CAF, Ameli, Pôle emploi, Carsat ...

15 % des Français n'ont pas Internet et 28 % s'estiment peu ou pas aptes à effectuer une démarche administrative en ligne... peuvent-ils pour autant trouver des réponses à leurs questions ?

En partenariat avec La Défenseure des droits, nous avons réalisé une étude afin d'évaluer s'il est possible de trouver satisfaction en appelant les administrations. Une étude mystère menée à partir de quatre profils d'appelants : une personne ne disposant pas d'accès Internet, une autre avec un très fort accent, une personne d'âge mûr, et une « lambda ».

Depuis l'enquête du même type que nous avons menée en 2016, il n'y a guère de progrès notables ! Les appels à nos grandes administrations sonnent toujours beaucoup dans le vide et quand on obtient un agent, les réponses sont souvent inadéquates et le renvoi sur Internet quasi systématique ! Les citoyens sont ainsi privés de leurs droits. En particulier ceux en difficulté avec Internet : 15 % des Français n'y sont pas connectés et 28 % s'estiment peu ou pas aptes à effectuer une démarche administrative en ligne.

Seuls points positifs depuis notre dernière enquête : le ton plutôt aimable et quasiment pas de différences de traitement selon le profil de l'appelant.

«60» et la Défenseure des droits demandent :

- ✓ Que l'on impose, par la loi, plusieurs modes d'accès aux services publics.
- ✓ L'instauration d'un service public de proximité avec un représentant de chaque organisme social, des impôts, de Pôle emploi, un travailleur social et un médiateur numérique.
- ✓ L'instauration d'un envoi, sous forme papier, des notifications d'attribution, de suppression ou de révision de droits comportant les délais et les voies de recours.
- ✓ L'utilisation d'un vocabulaire simple, facile à lire et à comprendre.
- ✓ La mise en place d'actions « d'aller vers », à destination des publics les plus éloignés du numérique et donc de l'accès aux droits.

ESSAIS

Pas que du bon dans nos cafés Consommé en capsules, en dosettes, moulu ou en grains, le café est l'un de nos breuvages favoris. «60» a testé plus de 50 références à la recherche d'éventuels polluants. Pas d'alerte sanitaire, mais un excès de corps étrangers dans le café moulu et en grains. Et, tout aussi fort de café : les décaféinés contiennent... de la caféine, en plus ou moins grande quantité.

Centrales vapeur, inutile de se ruiner Notre essai sur 9 références montre que, globalement, elles font le job pour le repassage de grandes quantités de linge. Mais les débits de vapeur sont largement surévalués par les fabricants et, surtout, les écarts de prix entre les marques sont injustifiés.

ENQUÊTE

Electroménager, smartphones : réparer ses appareils à prix tout doux Pour de nombreuses familles d'appareils, la réparation à la suite d'une panne est désormais subventionnée. Une économie comprise entre 10 et 45 €, selon l'appareil. Une aide applicable sous certaines conditions. On vous explique tout.

Les bons outils pour suivre sa conso Contrôler sa consommation d'électricité et de gaz, une pratique dans l'air du temps ! De nombreux outils existent mais lesquels choisir et en prenant quelles précautions ? Décryptage.

PRATIQUE

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