



FAITS MARQUANTS



2019

L'innovation
au service
des consommateurs



INC

INSTITUT NATIONAL
DE LA CONSOMMATION

FAITS MARQUANTS 2019

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

01

**EXPERTISER LES PRODUITS
ET SERVICES DU QUOTIDIEN**



4

02

**DONNER DES CLÉS POUR
MIEUX CONSOMMER**



9

03

**SOUTENIR LES ACTEURS DU MONDE
CONSUMÉRISTE**



13

04

**ANTICIPER LES ENJEUX DE DEMAIN
ET PARTICIPER AUX DÉBATS DE SOCIÉTÉ**



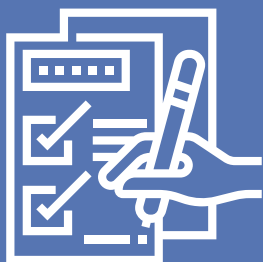
16

05

SENSIBILISER TOUS LES PUBLICS



19



01



EXPERTISER LES PRODUITS ET SERVICES DU QUOTIDIEN

- Accompagner le consommateur dans ses choix
- Alerter sur les pratiques contestables de certains professionnels
- Promouvoir une consommation plus responsable



Tester et comparer des produits et services du quotidien

L'expertise des ingénieurs, juristes, économistes, journalistes, chargés d'études et sociologue 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.

En 2019, plus de 80 essais et études ont été publiés.



■ ALIMENTATION

- | Biscuits
- | Boissons végétales
- | Champagnes rosés et blancs bruts
- | Chocolats noirs et pralinés
- | Crevettes surgelées crues
- | Épices et herbes aromatiques
- | Huiles d'olive bio
- | Laits bio
- | Laits infantiles
- | Muesli bio
- | Noix de Saint-Jacques surgelées
- | Œufs bio
- | Pains
- | Petits pots pour bébé
(purées et compotes)
- | Pommes et bananes bio
- | Sauces tomate

■ ENVIRONNEMENT - ÉNERGIE

- | Contrats de fourniture gaz
- | Isolation des combles
- | Radiateurs électriques
- | Substituts au glyphosate

■ ASSURANCES - BANQUE - FINANCE

- | Abonnement au gaz
- | Assurance pour smartphone
- | Assurance santé pour animaux
- | Cartes bancaires : avant les vacances, vérifiez vos garanties
- | Circuler en trottinette électrique
- | Crédit à la consommation
- | Frais d'incidents bancaires
- | Garanties scolaires
- | Régler ses achats en liquide

■ COMMERCE

- | Foires et salons *(affichages sur les stands)*

■ ELECTROMÉNAGER - LOISIRS - AUTOMOBILE

- | Aspirateurs sans fil
- | Automobile : achat et vente d'occasion
- | Chaussures running
- | Lave-linge
- | Réparation auto
- | Salles de sport
- | Sèche-linge
- | Véhicules hybrides
- | Vélos à assistance électrique
- | Voyages tout compris : des séjours et les ennuis qui vont avec ?

■ HIGH-TECH – AUDIOVISUEL - NUMÉRIQUE

- | Assistants vocaux
- | Guide de configuration des tablettes pour les personnes âgées et leurs proches aidants
- | Hotspots wifi
- | Imprimantes
- | Réparateurs de smartphones
- | Téléviseurs 4K
- | Thermostats connectés

■ IMMOBILIER

- | Charges locatives
- | Litiges de voisinage
- | Rénovation : “mes nouvelles fenêtres ont été mal posées”
- | Vente d'appartement : la facture qui fâche

■ PRODUITS D'ENTRETIEN EQUIPEMENTS DIVERS

- | Acaricides
- | Assainissants d'intérieur
- | Blocs et gels pour WC
- | Centrifugeuses et extracteurs de jus de fruits
- | Désodorisants d'intérieur
- | Doudounes
- | Lingettes multi-usages et serpillères pour le sol
- | Liquides nettoyants multi-surfaces et pour le sol
- | Moules à gâteaux
- | Mousses pour salle de bain
- | Nettoyants pour le four
- | Peintures d'intérieur
- | Produits ménagers désinfectants
- | Sprays multi-usages

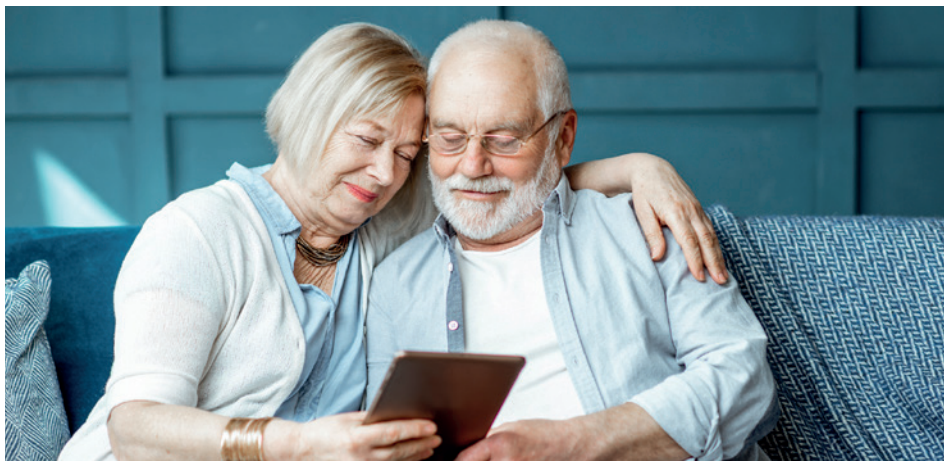


■ SANTÉ – HYGIÈNE - COSMÉTIQUES

- | Assurance dépendance
- | Complémentaires santé
- | Crèmes de jour hydratantes bio
- | Crèmes solaires bio
- | Déodorants bio
- | Gants démaquillants
- | Mascaras
- | Parfums
- | Protections féminines périodiques
- | Shampoings bio
- | Teintures pour cheveux

■ SERVICES

- | Adaptation des salles d'eau pour les personnes âgées
- | Désabonnement aux réseaux sociaux
- | Instituts de beauté
- | Services consommateurs des marques
- | Handicap - Vendeurs de fauteuils roulants électriques
- | Vente en ligne de produits alimentaires frais
- | Vente d'alcool aux mineurs



Des essais et des études qui font bouger les lignes

Les conclusions de certaines études ont permis d'alerter les consommateurs et les pouvoirs publics sur des pratiques et des produits présentant des risques pour la santé et/ou l'environnement et nécessitant des améliorations.

Par exemple, l'INC a mis en évidence la diffusion préoccupante de molécules chimiques dans l'habitat après l'application de certaines peintures d'intérieur ou de désodorisants.

Un nouvel essai sur des protections féminines périodiques a montré la présence de traces d'éléments toxiques dans plusieurs références. Il fait suite à un premier test comparatif publié en 2016, dont les résultats ont été repris par l'Agence nationale de sécurité nationale de sécurité sanitaire de l'alimentation, de l'environnement et du travail *(Anses)* dans son expertise sur les protections intimes révisée fin 2019.

Dans le cadre de ses travaux sur les frais d'incidents bancaires menés en partenariat avec l'Union nationale des associations familiales depuis 2017, l'INC a réalisé une nouvelle enquête en 2019. Il s'agissait de vérifier l'effectivité des engagements pris par les banques fin 2018 à plafonner à 25 € les frais d'incidents bancaires pour les clients en grande difficulté financière. Les résultats de cette étude *(menée sur un échantillon de 104 personnes)*



ont montré que le plafonnement n'était pas appliqué pour la grande majorité des clients noyés sous les frais d'incidents. Ces travaux, largement médiatisés, ont donné lieu à de nouveaux échanges entre toutes les parties prenantes et participent aux débats publics sur l'encadrement du plafonnement.

La problématique de la protection des populations fragiles a été abordée, notamment à travers des études sur les vendeurs de fauteuils roulants électriques *(en partenariat avec l'AFM-Téléthon)*, la transformation de salle d'eau pour les personnes âgées *(en partenariat avec la Caisse nationale de solidarité pour l'autonomie – CNSA)*.

Dans le cadre de la lutte contre l'exclusion numérique liée à l'âge, l'INC et la CNSA ont réalisé avec la CNSA un guide pratique de configuration des tablettes pour les personnes âgées et leurs proches aidants.

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

Les travaux réguliers de l'INC sur la composition des produits ménagers l'ont conduit à proposer la mise en place d'un **Ménag'score®**, un étiquetage simple et objectif fondé sur la prise en compte de l'impact de ces produits sur la santé et l'environnement.

Il s'agit d'évaluer et de noter de manière systématique le risque global des produits ménagers pour la santé et l'environnement.

L'INC a développé une méthodologie d'évaluation permettant de simplifier l'évaluation des risques sur la base de référentiels fondés.

Afin de mobiliser le grand public, les acteurs publics et l'ensemble des acteurs de la société civile sur ce sujet, l'INC a lancé une pétition citoyenne qui a enregistré plus de 35 000 signatures.

Le **Ménag'score®** constitue une valeur ajoutée incontestable par rapport aux repères habituels *[ex. la marque du produit, les labels écologiques, les allégations diverses]* pour choisir des produits plus sains.

Dans le prolongement de cette mobilisation, 60 Millions de consommateurs a lancé, en octobre, une campagne de crowdfunding *[financement participatif]* pour financer en partie la réalisation d'une application mobile « **Mon Assistant Conso** » portant sur la toxicité des produits ménagers, alimentaires et cosmétiques. Cet assistant personnel, en cours de développement, devrait décrypter les étiquettes non seulement des produits alimentaires et cosmétiques mais surtout, ce qui est aujourd'hui inédit, celles des produits ménagers et d'entretien de la maison en proposant une note compréhensible par tous.

« Débitest 60 », le testeur de connexion nouvelle génération

Le service « **Débitest 60** » permet d'évaluer les performances de ses connexions internet fixes et mobiles. Il est disponible gratuitement via une application smartphone ou directement sur le site.

Depuis son lancement en novembre 2018, l'appli mobile a été téléchargée plus de 23 000 fois.



La version pour l'internet fixe *[sur le site 60millions-mag.com]* compte près de **210 000 utilisateurs** fin 2019.



02



DONNER DES CLÉS POUR MIEUX CONSOMMER

- Expliquer l'impact des nouvelles réglementations dans la vie quotidienne
- Informer les consommateurs sur leurs droits pour les faire respecter
- Faire la pédagogie d'une consommation responsable



Protection des données personnelles, tarification des frais bancaires en cas d'incidents de paiement, crédit, copropriété, rénovation énergétique, pratiques commerciales... 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'est attaché à expliquer les impacts des nouvelles lois, réglementations et décisions de justice et ainsi mieux informer les consommateurs sur leurs droits.

■ ALIMENTATION

| Loi Egalim : bilan un an après sa promulgation

■ ASSURANCES

| Accidents de ski : responsabilité et assurance

| Aides techniques : garanties et assurances

| Assurance dépendance

| Assurance des smartphones

| Assurance scolaire

■ AUTOMOBILE - DEUX ROUES

| Vendre ou acheter un véhicule d'occasion

■ AUTONOMIE - HANDICAP

| S'équiper d'un fauteuil roulant électrique

■ BANQUE - ARGENT

| Comment saisir le médiateur bancaire

| Compte bancaire

| Directive européenne sur services de paiement *(DSP 2)*

| Épargne, investissement : livret, loi Pacte, semaine mondiale de l'investisseur

| Établir un budget pour mieux gérer son argent

| Jeunes : simulateur pour calculer son budget, produits bancaires

| Moyens de paiement : carte bancaire, paiement sans contact, espèces, chèque et portefeuille électronique ou numérique

| Remboursement de prêts *(simulateurs pour prêt classique et prêt étudiant)*

■ COMMERCE

| Abus de faiblesse

| Acheter sur Internet *(guide pratique réalisé en partenariat avec la Fédération du e-commerce et de la vente à distance - Fevad)*

| Délais de réflexion, délais de rétractation, foires et salons

| Démarchage à domicile, téléphonique

| Déménagement

| Information sur les prix / Le prix : qu'est-ce que c'est ? / Seuil de revente à perte

| Les devis

| Les soldes

| Pratiques commerciales déloyales

| Revendre vos métaux précieux

| Services à la personne : de nouvelles obligations d'information

| Sites web comparateurs de prix



■ DROIT - JUSTICE

- | Clauses abusives
- | Coffre-fort numérique
- | Protection des données personnelles
- | Reconduction tacite de contrat (synthèse de jurisprudences)

■ ENERGIE - ENVIRONNEMENT

- | Aides pour financer ses travaux de rénovation énergétique
- | Chèque énergie
- | Contrats de fourniture d'énergie
- | Diagnostic de Performance Energétique (DPE)
- | Factures d'eau
- | Loi énergie et climat
- | Panneaux photovoltaïques et crédit
- | Rénovation énergétique des copropriétés
- | Service de l'eau

■ INTERNET - TÉLÉPHONIE

- | Tarification des numéros SVA (services à valeur ajoutée)
- | Téléphone mobile : l'itinérance internationale (roaming)

■ LOGEMENT

- | Autorisations d'urbanisme : une procédure désormais déléguée et dématérialisée !
- | Copropriété / contrats de syndic
- | Location
- | Loi ELAN
- | Travaux : tout savoir sur la mention RGE délivrée aux professionnels
- | Travaux d'aménagement d'une salle de bains en raison d'un handicap
- | Urbanisme : les données issues des dossiers de permis de construire et de déclarations préalables seront collectées à des fins de statistiques

- | Vente ou achat immobilier : quels sont les frais engendrés par ces mutations ?

- | Zones exposées à la sécheresse et à la réhydratation des sols : la réalisation d'études géotechniques

■ SANTÉ

- | Achat d'un appareil auditif

■ TRANSPORT

- | Voyager en avion



Faire la pédagogie d'une consommation responsable

La **Pédagothèque**, qui recense des outils pédagogiques produits par des associations, des acteurs publics et privés, compte plus de 750 références. Cette base de données facilite le quotidien des enseignants et des formateurs. À l'occasion des élections européennes, l'INC a valorisé les matériels pédagogiques portant sur le fonctionnement de l'Union européenne.

L'INC est partenaire de plusieurs projets d'éducation à la consommation, notamment sur les thématiques de l'éducation financière, la sécurité sur Internet, l'éducation à l'alimentation.

■ L'éducation financière

L'INC alimente le portail de la Banque de France dédié à l'éducation financière www.mesquestionsdargent.fr qui s'adresse principalement au grand public et aux relais *[des travailleurs sociaux, des professeurs ou autres formateurs]*. En 2019, de contenus de l'INC *[tels que vidéos, fiches pratiques, tutoriels, lettres types, activités pédagogiques numériques]* y ont été mis en ligne. L'Institut a également pris part aux travaux du groupe stratégique et du comité opérationnel sur l'éducation financière organisés par le Gouverneur de la Banque de France. L'INC a participé au groupe de travail Banque de France et Education nationale pour la conception du passeport Educfi, destiné à l'ensemble des collégiens et expérimenté au printemps 2019 avec les élèves de l'académie de Créteil.

Par ailleurs, l'INC a été partenaire de la **Semaine de l'Argent** 2019 organisée en France par la Banque de France *[dans le cadre du programme international « Global Money Week » piloté par l'OCDE]*. Dans le cadre de cette campagne annuelle pour sensibiliser les enfants et les jeunes à la citoyenneté économique, l'INC a réalisé un dossier de conseils pratiques et de ressources pédagogiques avec notamment 2 outils pratiques : le calculateur de budget et le calculateur de prêt étudiant, destinés aux jeunes consommateurs, à leurs parents et aux enseignants.

■ La sécurité sur Internet

L'INC est partenaire du **Safer Internet Day** organisé en France dans le cadre du programme « Internet sans crainte », événement mondial annuel organisé par le réseau européen Insafe afin de promouvoir un Internet meilleur auprès des jeunes, leurs parents et la communauté éducative et, ainsi, encourager les comportements responsables en ligne. Cette 9^e édition avait pour thème « **Les écrans, les autres et moi** ».

L'INC est également membre du dispositif national de prévention du risque numérique et d'assistance aux victimes de cyber malveillance www.cybermalveillance.gouv.fr. À ce titre, en 2019, il a participé à la réalisation des outils de sensibilisation des publics et à leur diffusion.

■ L'éducation à l'alimentation

L'INC a participé au groupe de concertation du Conseil national de l'alimentation *[CNA]* sur l'éducation à l'alimentation pour identifier les actions phares aujourd'hui mises en place et ensuite définir des priorités d'actions. Le groupe de concertation a ainsi formulé 9 recommandations clés à destination des décideurs publics et privés *[avis adopté le 26 septembre 2019]*.



03



SOUTENIR LES ACTEURS DU MONDE CONSUMÉRISTE

- Soutenir les associations de consommateurs
- Valoriser leurs actions
- 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'Économie 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, constituées en unions, centres techniques régionaux de la consommation (CTRC) 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

- Abus de faiblesse
- Evolution du droit de la consommation
- Frais d'incidents bancaires
- Loi Elan et copropriété
- Marché de l'énergie
- Protection des données personnelles

DOCUMENTATION JURIDIQUE ET VEILLES DOCUMENTAIRES

- Décryptage des nouveaux textes, de la jurisprudence
- 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,
le démarchage téléphonique et les auto-écoles)*

RÉALISATION DES ÉMISSIONS TV CONSOMAG

- 68 des 120 sujets sont préparés par les associations



Animer le réseau des CTCR, unions et SRA

En 2019, 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 l'enrichissement d'un portail Internet commun www.conso-ctrc-sra.org et la conduite d'actions sur l'éducation financière et la lutte contre l'illectronisme.

Par ailleurs, l'INC les a accompagnées dans la production de leur programme TV **L'Instant conso**. En 2019, 52 émissions ont ainsi été diffusées sur l'ensemble des 24 antennes de France 3 Régions.

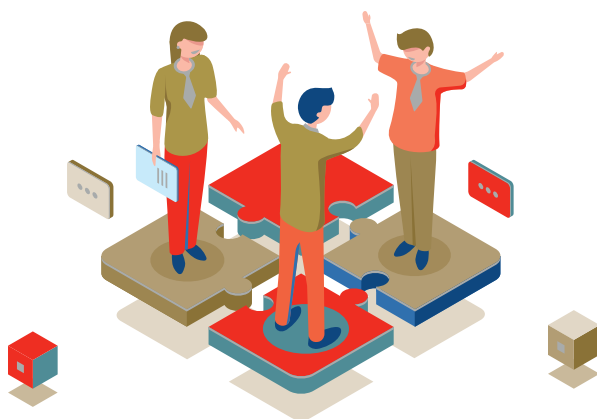


04



ANTICIPER LES ENJEUX DE DEMAIN ET PARTICIPER AUX DÉBATS DE SOCIÉTÉ

- S'impliquer dans des réseaux nationaux, européens, internationaux
- Cibler les enjeux de la consommation de demain
- Organiser la réflexion avec des experts et décideurs



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.

Accompagner la transition vers un modèle de consommation responsable

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...

Ainsi, en 2019, l'INC s'est associé au Commissariat général au développement durable [CGDD] pour organiser en mai le colloque « **Consommation et bien-être : consommer autrement pour vivre mieux sur une planète préservée** » au ministère de la Transition écologique et solidaire. Le niveau d'expertise des intervenants et la pertinence de la problématique ont permis une forte sensibilisation des acteurs de la consommation.

Commissions de normalisation et groupes de travail techniques

En 2019, 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 télésanté, le tourisme de bien-être, les nanotechnologies, les produits cosmétiques et l'économie circulaire.

Ils ont aussi été impliqués dans les groupes de travail du Conseil national de la consommation [CNC], de la Commission de régulation de l'énergie [CRE], du Conseil national de l'alimentation [CNA], du Comité consultatif du secteur financier.

Par ailleurs, l'INC a participé à des réunions conduites par l'Autorité de régulation des communications électroniques, des postes et de la distribution de la presse [comité consommateur de l'Arcep], par la commission consultative des épargnants de l'Autorité des marchés financiers (AMF), par la Commission consultative des pratiques commerciales de l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR) et par le ministère de la Transition écologique et solidaire.

Il a pris part aux réunions plénières ainsi qu'à celles du groupe de travail « consommation » réunies sous l'autorité du ministre de la Transition écologique et solidaire sur la feuille de route de l'économie circulaire, sur les diagnostics de performance énergétique et sur la fraude à la rénovation énergétique.

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

Auditions et consultations

Les acteurs publics ont sollicité l'expertise de l'INC pour répondre à des questions techniques dans le cadre de consultations et auditions :

- La fiabilisation du diagnostic de performance énergétique *[DPE]* par la Direction de l'Habitat, de l'Urbanisme et des Paysages, en partenariat avec le Plan Bâtiment Durable

- La mise en œuvre d'un label sur les offres d'énergie verte par l'Agence de l'environnement et de la maîtrise de l'énergie *(Ademe)*
- La sécurité sanitaire des désodorisants maison par l'Agence nationale de sécurité sanitaire de l'alimentation, de l'environnement et du travail *(à la suite de l'essai publié dans le magazine)*
- L'adoption de mesures nationales d'intervention par l'Autorité des marchés financiers *(AMF)*
- Le bilan de l'action de groupe par l'Assemblée nationale
- Le démarchage téléphonique par l'Assemblée nationale
- Le projet de réforme de la responsabilité civile par le Sénat
- Les pratiques de commercialisation et les populations vieillissantes [comment faire face au déclin cognitif des personnes âgées dans le cadre de la relation-client] par l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution *(ACPR)* et l'Autorité des marchés financiers *(AMF)*
- Les protections féminines périodiques par l'Assemblée nationale *[suite aux études publiées entre 2017 et 2019]*
- L'étiquetage des allergènes des produits cosmétiques et d'hygiène corporelle par la Direction Générale GROW *[Commission européenne]*

Ces auditions et consultations certifient la reconnaissance de la qualité des expertises conduites par l'INC, acteur de référence sur toutes les problématiques liées à la consommation.



05



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 et sur le digital



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



Cette année encore, **60 Millions de consommateurs** a joué son rôle d'alerte, de prévention et de conseil et a été repris par la presse, tous supports confondus.



Quelques exemples marquants :

- La présence de résidus de pesticides et de mycotoxines dans le pain,
- Les alternatives au glyphosate,
- Les dangers des compléments alimentaires,
- Les dérives du bio,
- Les frais d'incidents bancaires abusifs
- Les toxiques dans les peintures,
- Les toxiques dans les produits ménagers,
- Les toxiques dans les teintures pour cheveux,
- Pompes funèbres : des prestations et des tarifs abusifs,
- Serviettes, tampons, cups, quels sont les produits sans risques ?

Avec **11 mensuels et 8 hors-série**, ce sont plus de **3 millions d'exemplaires du magazine** qui ont été diffusés sur l'ensemble de l'année.

Le site www.60millions-mag.com poursuit son développement, en termes d'offres et d'audience. Il figure dans le top 3 des sites de conseils pratiques du quotidien préférés des Français (*classement Automne 2019 de Harris Interactive*).

Sa fréquentation a progressé de 15 % par rapport à 2018 (*passant de près de 20,5 millions de visiteurs en 2018 à plus de 23,6 millions en 2019*).

Le forum, qui permet aux internautes d'échanger autour de problèmes de consommation et de confronter leurs expériences, compte **272 000 membres**.

Le titre a également renforcé sa présence sur les réseaux sociaux, notamment sur Facebook qui compte désormais **122 000 abonnés** à la page « 60 ».



ConsoMag



En 2019, l'INC a produit 120 programmes courts ConsoMag de 2 minutes : 68 émissions sont signées par les 15 organisations de consommateurs agréées partenaires et 52 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 rediffusés sur www.francetv.fr.



Inc-conso.fr

Le site www.inc-conso.fr enregistre une augmentation constante de sa fréquentation, avec une progression du nombre de ses utilisateurs de 37 % par rapport à 2019.

En 2019, les fiches juridiques, les vidéos ConsoMag et l'annuaire « Trouvez l'association de consommateurs la plus proche de votre domicile » ont figuré parmi les contenus les plus populaires.

Trois nouveaux simulateurs ont été développés, dont deux sont dédiés aux jeunes consommateurs :

- « Calculez vos mensualités de remboursement de prêt bancaire étudiant »,
- « Spécial jeunes : calculez votre budget »,
- « Calculez vos mensualités de remboursement de prêt bancaire classique ».

Jeconsommeresponsible.fr



En 2019, le site www.jeconsommeresponsible.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.

Des campagnes d'information

En 2019, l'INC a réalisé **12 campagnes d'information grand public**.

La plupart ont été menées avec des partenaires sur des problématiques d'intérêt général :

- Internet : sécuriser et protéger, avec le dispositif national d'assistance aux victimes de cyber malveillance www.cybermalveillance.gouv.fr
- Une salle de bain pour les séniors, avec la Caisse nationale de solidarité pour l'autonomie (CNSA)
- Education financière : le micro-crédit personnel et le site www.mesquestionsdargent.fr avec la Banque de France
- La durée de vie des produits, avec l'Agence de l'environnement et de la maîtrise de l'énergie (Ademe)
- Le marché de l'énergie, avec le Médiateur national de l'énergie (MNE)
- Les placements et l'épargne, avec l'Autorité des marchés financiers (AMF)
- Les impacts de la déforestation et la réduction des emballages, avec le Commissariat général au développement durable (CGDD)

L'INC et « 60 » sur les réseaux sociaux



60 Millions de consommateurs
Institut National de la Consommation
Consomag



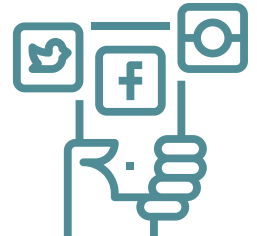
@60millions
@alerte_rappel60
@Conso_INC
@Consomag_tv



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

www.60millions-mag.com

www.jeconsommeresponsible.fr