The background features a vibrant, abstract design with various colorful shapes. There are several large, stylized letters (including 'A', 'E', 'L', 'Z', 'O', 'U', 'I', 'N') formed by overlapping circles and thick lines in shades of teal, purple, pink, red, yellow, and green. The overall aesthetic is modern and playful.

**Institut
National
de la Consommation**

FAITS

MARQUANTS

DE L'EXPERTISE...

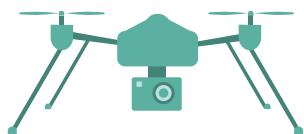
DES EXPERTISES POINTUES ET RECONNUES
EN FRANCE COMME À L'INTERNATIONAL

ESSAIS COMPARATIFS ET ÉTUDES DE PRODUITS ET DE SERVICES

Des nouveaux produits apparus récemment sur le marché aux services, en passant par les biens d'équipement traditionnels de la maison... 44 essais comparatifs et études techniques ont été réalisés en 2015.

ALIMENTATION

- Céréales du petit déjeuner
- Champagnes
- Emballages alimentaires
- Huiles d'olive
- Jambons crus et saucissons
- Plaquettes de chocolat noir
- Vins de Bordeaux
- Vins rosés



HIGH-TECH / AUDIOVISUEL / NUMÉRIQUE

- Appareils photo numériques
- Caméras Go-pro
- Drones
- Fiabilité des marques High-Tech
- Smartphones



SERVICES

- Banques en ligne
- Cartes bancaires
- Centres de bronzage
- Compérateurs de compagnies aériennes
- Contrats de syndic
- Démarche éthique de fabrication du chocolat noir
- Épargne retraite
- Restauration dans les cantines scolaires
- Services de location de bateaux
- Tarifs du gaz
- Téléassistance

SANTÉ / HYGIÈNE / COSMÉTIQUES

- Cigarettes électroniques
- Compléments alimentaires minceur
- Gels douche « éthiques »
- Médicaments contre la toux
- Produits solaires
- Shampoings pour cheveux secs
- Teintures capillaires
- Toxiques dans les cosmétiques

ÉLECTROMÉNAGER / BRICOLAGE / JARDINAGE

- Aspirateurs robots
- Cafetières expresso
- Fiabilité des marques d'électroménager
- Friteuses
- Lave-linge
- Lave-vaisselle
- Siphons culinaires



PRODUITS D'ENTRETIEN / ÉQUIPEMENT

- Casques moto
- Chaussures de randonnée
- Détergents pour lave-vaisselle
- Essuie-tout
- Produits phytosanitaires

Dans le cadre de l'exploitation de données « big data », deux études inédites ont été réalisées :

les dépassements d'honoraires médicaux

En 2015, *60 Millions de consommateurs*, en partenariat avec le Collectif interassociatif sur la santé (Ciss) et Santéclair (société spécialisée dans l'information et l'orientation dans le système de soins), a publié une étude sur les dépassements des honoraires pratiqués par les médecins.

l'évolution du prix de l'eau

La fondation France Libertés et *60 Millions de consommateurs* ont poursuivi leur collaboration initiée en 2011 en réalisant en 2015 une enquête « Opération transparence : factures d'eau, les hausses de prix ville par ville ».

SOUTIEN AUX ASSOCIATIONS DE CONSOMMATEURS

L'INC travaille en étroite collaboration avec les 15 associations nationales de consommateurs agréées par le ministère de l'Économie et s'est attaché cette année encore à optimiser l'appui technique qu'il leur apporte :

- Suivi de l'actualité de la consommation, produits et veilles documentaires spécifiques ;
- Assistance dans le cadre des travaux de diverses instances dont le Conseil national de la consommation (CNC), notamment sur

la consommation collaborative, la protection des données personnelles et les jeunes et les communications électroniques ;

- Formations sur le droit de la consommation ;
- Émissions TV Consomag (80 sujets ont été proposés et réalisés avec les associations).

Il s'est également attaché à animer le réseau des 17 Centres techniques régionaux de la consommation (CTRC) et structures régionales assimilées, qui regroupent des associations locales.

IMPLICATION DANS DES RÉSEAUX NATIONAUX, EUROPÉENS ET INTERNATIONAUX

Les experts ont participé aux travaux de nombreuses instances, notamment des commissions de normalisation aux niveaux national, européen et international, et des groupes de travail techniques. Ils sont particulièrement impliqués dans les travaux du Conseil national de la consommation (CNC), du Comité consultatif du secteur financier (CCSF) et de la Commission de régulation de l'énergie (CRE).

Ces travaux sont destinés à améliorer non seulement l'information et la protection des consommateurs mais aussi la qualité et la sécurité des produits et services.

L'INC est à l'origine de l'élaboration de deux normes sur la cigarette électronique publiées en 2015 par

l'Association française de normalisation (AFNOR). À l'issue d'une de ses études sur le sujet réalisée en 2013, il a demandé la création d'une commission de normalisation sur l'e-cigarette.

Cette mobilisation et les travaux de normalisation ont d'ores et déjà eu des effets positifs, comme en témoignent les résultats d'une nouvelle étude de l'INC publiés en janvier 2015.

L'INC participe très activement au jumelage de l'Union européenne « Protéger le consommateur marocain » avec le ministère marocain de l'Industrie, du Commerce, de l'Investissement et de l'Économie numérique.

ÉTUDES ET ANALYSES JURIDIQUES, ÉCONOMIQUES ET SOCIOLOGIQUES

En 2015, les travaux juridiques et économiques ont principalement porté sur la traduction de plusieurs textes législatifs dans le quotidien des consommateurs :

- l'entrée en vigueur de dispositions de la loi sur la consommation (loi Hamon) et de la loi pour l'accès au logement et un urbanisme rénové (loi Alur) ;
- l'adoption de la loi sur la transition énergétique pour la croissance verte et de la loi Macron pour la croissance, l'activité et l'égalité des chances économiques.

L'INC s'est également attaché à suivre l'actualité et à décrypter les nouvelles tendances, notamment

avec le suivi de l'affaire Volkswagen et son dossier sur la consommation collaborative.

De nombreux travaux ont été réalisés à la demande d'associations de consommateurs nationales : un dossier sur la téléphonie fixe et mobile et l'accès à Internet, un dossier sur le gaspillage alimentaire, des fiches de jurisprudences thématiques...

Ces analyses ont donné lieu à la réalisation de différentes productions destinées aux particuliers et aux associations de consommateurs : articles d'actualité, fiches pratiques, dossiers thématiques, questions/réponses, fiches de jurisprudences...



VOYAGES ET TRANSPORTS

train, avion, covoiturage, agences de voyages



ASSURANCE

mutuelles santé, emprunt, protection juridique, automobile



TÉLÉPHONIE FIXE, MOBILE ET ACCÈS À INTERNET



CRÉDIT

consommation, immobilier, surendettement



LOGEMENT

construction, rénovation énergétique, copropriété, location



ÉNERGIE

contrat de fourniture de gaz et d'électricité, facture d'eau



ACHATS EN LIGNE

comparateurs, information sur les prix, livraison et retours

ALIMENTATION

gaspillage, circuits de distribution



ÉPARGNE ET PLACEMENTS FINANCIERS

ACTIONS ÉDUCATIVES

Inscrit au sein de réseaux d'éducation à la consommation, l'INC a enrichi son offre à destination des enseignants et des acteurs sociaux. Il propose désormais aux professeurs du primaire et du secondaire des modules d'activités pédagogiques en ligne, disponibles gratuitement sur conso.net et directement utilisables en cours.

La pédagogthèque, qui recense des outils pédagogiques principalement destinés aux enfants et édités par des professionnels, des associations et des acteurs publics, a évalué 100 kits en 2015.

... À L'INFORMATION

DES MÉDIAS AU SERVICE D'UNE INFORMATION
OBJECTIVE ET INDÉPENDANTE DES CONSOMMATEURS

CONSOMAG



Crowdfunding, financement de travaux de rénovation énergétique, prévention des incendies domestiques, rôle du syndic, portabilité des numéros fixes, gaspillage alimentaire, publicité relative au recouvrement de crédit... Consomag accompagne les consommateurs dans leur vie quotidienne.

120 programmes de deux minutes ont été produits et multi-diffusés sur les chaînes de France Télévisions et Internet en 2015.

Consomag bénéficie d'un capital sympathie en

constante évolution et rassemble près de 3,5 millions de téléspectateurs.

Également diffusées sur conso.net, pluzz.fr et les réseaux sociaux, les vidéos sont désormais accessibles aux personnes malvoyantes.

À eux seuls, les sujets liés au logement, à la banque/assurance et à l'environnement ont représenté la moitié des émissions de l'année et s'inscrivent dans les préoccupations des consommateurs et les politiques publiques.

60 MILLIONS DE CONSOMMATEURS

60 Millions de consommateurs a publié son 500^{ème} numéro en janvier 2015. À cette occasion, une rétrospective du magazine et de 45 ans d'histoire de la consommation a été publiée, ainsi qu'un *fac simile* du premier numéro paru en décembre 1970.

Parmi les dossiers marquants publiés dans le mensuel :

- les pratiques des exploitants de cabines de bronzage, dont les résultats ont été largement repris, y compris par les autorités médicales et des parlementaires ;
- les placements financiers à risques, enquête en association avec l'Autorité des marchés financiers (AMF) ;
- les molécules indésirables dans les produits

cosmétiques (substances irritantes, allergisantes, perturbateurs endocriniens...);

- les liens entre l'alimentation et le climat, en partenariat avec Mediaprism et la fondation GoodPlanet à l'occasion de la COP21.

Plusieurs **hors-série**, avec en tête le numéro « Se soigner sans ordonnance », ont rencontré un grand succès à la fois éditorial, commercial et en termes de reprises médiatiques.

Une nouvelle version du site 60millions-mag.com, plus interactive et mieux adaptée à la consultation mobile, a été mise en ligne au mois de décembre. La refonte a permis de développer des passerelles entre le forum et le contenu du site, de simplifier la navigation et de valoriser l'offre commerciale.



CONSO.NET

L'INC a lancé le nouveau site **conso.net** en avril. Recentré sur l'utilisateur et les services pratiques, **conso.net** s'affirme comme le portail de référence pour l'information et le conseil aux consommateurs. La refonte a permis de mettre en valeur la diversité



des thèmes et des contenus produits par les experts de l'INC et de proposer des parcours de navigation plus intuitifs.

L'augmentation de l'audience du site, avec 116 000 visiteurs uniques en moyenne par mois, s'est accentuée tout au long de l'année, confirmant ainsi la réussite de cette modernisation.

À l'occasion de cette évolution, le site a élargi son public vers les jeunes consommateurs et le monde de l'éducation, notamment en intégrant les contenus du site **ctaconso.fr** destiné aux ados et jeunes adultes.

JECONSOMMEEQUITABLE.FR



Café, chocolat, thé, vêtements... : les produits siglés « commerce équitable » sont nombreux dans les rayons des magasins. La profusion de labels privés brouille l'identification des marchandises et est source de confusion.

Cette année encore, le site **jeconsommeequitable.fr** s'est attaché à décrypter l'actualité du secteur et à informer les consommateurs sur les filières.

COLLOQUES ET RESTITUTIONS DE TRAVAUX

Les quatre colloques organisés en 2015 ont permis à l'INC de se positionner comme un acteur et un interlocuteur incontournable, en valorisant ses expertises à la fois techniques, juridiques et économiques :

- Services de téléassistance : faut-il vraiment s'y fier ?
- Circuits courts : opportunités commerciales et dialogue avec la société
- Le prix a-t-il encore une valeur pour les consommateurs ?

- Santé connectée : quelles perspectives pour les consommateurs ?

Les débats ont rassemblé des acteurs d'horizons divers intervenant pourtant sur une même problématique (associations, pouvoirs publics, professionnels, représentants de la société civile...).

Ces opérations ont fait l'objet de synthèses qui enrichissent les travaux des différents partenaires et des instances œuvrant dans le champ de l'information et de la protection des consommateurs.

CAMPAGNES D'INFORMATION GRAND PUBLIC

Dix campagnes d'information, utilisant principalement des supports audiovisuels, web et écrits, ont été conduites en 2015 dans le cadre de partenariats pour sensibiliser les consommateurs sur des problématiques de la vie quotidienne.

● *Pas d'incendie chez moi !*

avec le ministère du Logement



● *L'économie circulaire : qu'est-ce que c'est ?*

avec l'Agence de l'environnement

et de la maîtrise de l'énergie (Ademe)



● *Logement : rénovation énergétique*
avec l'Agence de l'environnement
et de la maîtrise de l'énergie (Ademe)

● *Construire ou rénover sa maison :*

les clés pour réussir

avec l'Agence qualité construction (AQC)

● *Facture d'énergie : mode d'emploi*

avec le médiateur national de l'Énergie (MNE)

● *La solution est dans l'assiette*

avec la fondation GoodPlanet



● *Épargne et placements financiers*

avec l'Autorité des marchés financiers (AMF)



● *Commerce équitable*

avec le Commissariat général

au développement durable (CGDD)

● *Logement : évaluez la sécurité*

de votre installation électrique

avec le Groupe de réflexion sur la sécurité
électrique dans le logement (Gresel)

● *Achats en ligne... suivez le guide*

avec la Fédération du e-commerce

et de la vente à distance (Fevad)



RESSOURCES HUMAINES

Établissement public à caractère industriel et commercial (EPIC), l'INC est placé sous la tutelle du ministère chargé de la consommation (*articles L. 531-1, R. 531-1 à 10, R. 532-1, R. 533-1 à 5 du Code de la consommation*). Il est régi par un conseil d'administration de 16 membres composé de représentants des associations de consommateurs, de l'État, de son personnel et de personnalités qualifiées.

L'INC rassemble 70 salariés aux compétences diversifiées : ingénieurs, journalistes, juristes, économistes, documentalistes, maquettistes, communicants, gestionnaires...

150

LETTRES-TYPES POUR AIDER
LE CONSOMMATEUR
DANS SES DÉMARCHES
AVEC LES PROFESSIONNELS

116 000

VISITEURS UNIQUES
PAR MOIS SUR CONSO.NET

44

ÉTUDES ET ESSAIS
COMPARATIFS
DE PRODUITS
ET DE SERVICES

100

NOUVEAUX MATÉRIELS
PÉDAGOGIQUES ÉVALUÉS
PAR LE COMITÉ PARITAIRE
DE LA PÉDAGOTHÈQUE

120

ÉMISSIONS
CONSUMAG

700 000

VISITEURS UNIQUES PAR MOIS
SUR 60MILLIONS-MAG.COM

1500

PASSAGES EN TV, RADIO
ET ARTICLES DE PRESSE
REPRENANT LES TRAVAUX
DE L'INC ET 60 MILLIONS
DE CONSOMMATEURS



INSTITUT NATIONAL DE LA CONSOMMATION

18, rue Tiphaine - 75732 Paris cedex 15

T : 01 45 66 20 20

www.conso.net

www.60millions-mag.com

www.jeconsommeequitable.fr