

FAITS MARQUANTS 2023



En 2023, l'Institut a joué son rôle, celui d'informer et d'alerter afin d'orienter les Français vers des modes de consommation plus responsables. Il a décrypté les nouvelles tendances de consommation et mis en lumière les droits des consommateurs.

L'Institut national de la consommation (INC) est un établissement public national à caractère industriel et commercial (EPIC), un centre d'expertise et d'information au service des consommateurs et de leurs associations. Il est le producteur de l'émission ConsoMag diffusée sur les chaînes de France Télévisions, l'éditeur du site www.inc-conso.fr, du magazine *60 Millions de consommateurs* et de son site www.60millions-mag.com.

L'INC regroupe un centre d'essais comparatifs de produits et de services, un pôle d'expertise consommateurs, un département d'études juridiques et économiques. Il réalise des campagnes d'information d'intérêt général et veille à anticiper les enjeux liés à la consommation.

SES TRAVAUX CONTRIBUENT À AMÉLIORER LA QUALITÉ ET LA SÉCURITÉ DES PRODUITS ET DES SERVICES AINSI QU'À FAIRE ÉVOLUER LA RÉGLEMENTATION RELATIVE À LA PROTECTION DES CONSOMMATEURS.

Pour assurer ses missions, l'INC développe des partenariats et réalise des prestations. Ses ressources proviennent de la vente de son magazine *60 Millions de consommateurs*, d'une subvention de l'État, de partenariats et de prestations de services.

LA CONSOMMATION QUOTIDIENNE DES FRANÇAIS EST AU CŒUR DES TRAVAUX DE L'ÉTABLISSEMENT.

Ses spécialistes de la consommation et des consommateurs, forts de leurs expertises, expériences et connaissances des nouvelles réglementations, des pratiques commerciales, de la consommation savent identifier, expliquer et illustrer les préoccupations des citoyens. Ils utilisent les outils d'information, créés par l'INC, pour donner les clés aux particuliers pour consommer mieux, plus responsable, en faisant valoir leurs droits. Il fournit des arguments aux décideurs pour agir dans le sens des consommateurs.

EN 2023, LES TRAVAUX DE L'INC ONT PORTÉ SUR DE NOMBREUX CHAMPS DE LA CONSOMMATION.

À travers des essais comparatifs, des études juridiques et économiques, des enquêtes journalistiques ou encore des campagnes d'information. Ils ont permis d'éclairer les choix des consommateurs dans des domaines aussi variés que l'alimentation, l'environnement, la santé ou encore l'électroménager et l'électronique, sans oublier la banque, les loisirs, la cybersécurité, les transports et la rénovation énergétique.

La diversité des sujets abordés est puisée dans la réalité du quotidien des citoyens. L'INC s'adresse à tous avec une attention plus soutenue pour les publics les plus fragiles.

LES TRAVAUX DE L'INC ONT PERMIS D'ACCOMPAGNER LES PRINCIPAUX ACTEURS CONSUMÉRISTES ET LES DÉCIDEURS. OUTRE SA CONTRIBUTION À LA MISE EN VISIBILITÉ DE LEURS ACTIONS, L'INC A APPORTÉ UN SOUTIEN TECHNIQUE AUX ASSOCIATIONS DE CONSOMMATEURS AGRÉÉES, AINSI QU'AUX CTRC ET STRUCTURES ASSIMILÉES.

L'Institut a participé à de nombreux travaux d'organismes et de commissions en apportant ses compétences en matière d'observation et d'analyse des nouveaux modes de consommation, mais aussi des nouveaux enjeux de sécurité, de santé, de libre arbitre, auxquels se trouvent confrontés les consommateurs.

Grâce à ses médias, l'INC continue à atteindre ses publics. L'ensemble de ses travaux sont publiés dans ses médias : les émissions télévisées ConsoMag, le magazine *60 Millions de consommateurs*, ses sites Internet et ses réseaux sociaux. La présence médiatique de l'INC et de *60 Millions de consommateurs* a été importante cette année encore.

EN 2023, L'INC A RENFORCÉ SON ENGAGEMENT DANS L'INNOVATION EN LANÇANT DE NOUVEAUX PRODUITS ÉDITORIAUX, EN AMÉLIORANT SES PLATEFORMES EN LIGNE ET SES INTERACTIONS SUR LES RÉSEAUX SOCIAUX, EN EXPLORANT DE NOUVELLES THÉMATIQUES, ET EN CONSOLIDANT SES PARTENARIATS.

01

UNE EXPERTISE RECONNUE AU SERVICE DES CONSOMMATEURS ET DES DÉCIDEURS

- 01 LES ESSAIS COMPARATIFS, ÉTUDES DE PRODUITS ET DE SERVICES, ENQUÊTES
- 02 LE PÔLE D'EXPERTISE CONSOMMATEURS
- 03 LE SOUTIEN AUX ASSOCIATIONS DE CONSOMMATEURS, AUX CENTRES TECHNIQUES RÉGIONAUX DE LA CONSOMMATION ET AUX STRUCTURES RÉGIONALES ASSIMILÉES
- 04 LES ÉTUDES ET ANALYSES JURIDIQUES, ÉCONOMIQUES
- 05 L'IMPLICATION DANS DES RÉSEAUX NATIONAUX, EUROPÉENS ET INTERNATIONAUX

02

UNE DIVERSITÉ DE MÉDIAS AU SERVICE DES CONSOMMATEURS LES NOUVEAUTÉS

- 01 LES ÉMISSIONS CONSOMAG
- 02 LES PUBLICATIONS *60 MILLIONS DE CONSOMMATEURS*
- 03 LES RÉSEAUX SOCIAUX 60 MILLIONS ET INC
- 04 LE SITE DE L'INC WWW.INC-CONSO.FR
- 05 LES CAMPAGNES D'INFORMATION DU GRAND PUBLIC - PARTENARIATS
- 06 L'ORIENTATION DES CONSOMMATEURS

Sommaire interactif!
Cliquer sur le titre pour ouvrir la page souhaitée



01

UNE EXPERTISE RECONNUE AU SERVICE DES CONSOMMATEURS ET DES DÉCIDEURS



01

LES ESSAIS COMPARATIFS, ÉTUDES DE PRODUITS ET DE SERVICES, ENQUÊTES

Les résultats d'études comparatives sur plus de soixante-dix familles de produits et services ont été publiés dans *60 Millions de consommateurs*, ou encore sur les sites www.inc-conso.fr et www.60millions-mag.com. Les thèmes des essais comparatifs explorent l'ensemble des dimensions de la consommation, celles du quotidien, comme l'alimentation, l'énergie ou la santé, et celles des choix de consommation moins fréquents mais très impactants, comme l'électroménager ou l'électronique.



Ménag'Score
Un des outils internes utilisés pour tester les produits.

L'INC se distingue par son activité soutenue dans les domaines de la santé et de l'environnement. Ces aspects sont abordés de manière spécifique pour certains produits ou intégrés dans les analyses finales pour évaluer un produit ou un service. Ces deux aspects sont de plus en plus importants dans les décisions d'achat des consommateurs, mais ils sont souvent mal renseignés sur les produits, avec un étiquetage parfois non standardisé et des informations partielles.

L'Institut accompagne ainsi les consommateurs en les informant sur les critères de choix qui comptent le plus pour eux.

Comme les années précédentes, l'INC a continué à utiliser ses outils internes, Ménag'Score et Cosméto'Score, lorsque les produits testés sont adaptés à ces méthodes.

TRANSPARENCE ET OBJECTIVITÉ : LE PROTOCOLE D'ESSAIS DE L'INC

Le centre d'essais est indépendant des fabricants et des lobbies industriels. Il mène ses travaux en toute objectivité. Les essais comparatifs de produits sont pilotés en respectant la norme NF X 50-005. Les produits et services sont achetés par l'INC de façon anonyme, comme n'importe quel consommateur les achèterait dans le commerce. Les protocoles d'essais appliqués sont établis en interne, ils s'appuient souvent sur la réglementation et les normes existantes, mais vont plus loin que ces dernières afin de scénariser au mieux l'utilisation des produits. Les ingénieurs de l'INC développent ainsi des protocoles spécifiques pour leurs études. Les juristes et économistes y sont associés pour apporter leur expertise. Cette procédure rigoureuse garantit la fiabilité des résultats et l'indépendance vis-à-vis des industriels et des distributeurs.

L'ÉVOLUTION DES POLITIQUES PUBLIQUES NÉCESSITE UNE ADHÉSION MASSIVE DES CONSOMMATEURS

Celle-ci passe par une information claire et adaptée au grand public.

LES ÉTUDES ET ESSAIS RÉALISÉS PAR LES INGÉNIEURS, LES CHARGÉS D'ÉTUDES, LES JURISTES DE L'INC ONT UN FORT IMPACT SUR LES CONSOMMATEURS COMME SUR LES DÉCIDEURS.

L'INC assure la publication et le suivi des questions soulevées par ses tests et études. Il transmet régulièrement des alertes aux décideurs publics afin de contribuer à l'évolution des lois et normes en vigueur.

L'ACCOMPAGNEMENT DES CONSOMMATEURS VERS DES PRATIQUES PLUS DURABLES

Il se traduit par trois éléments concrets lors de la réalisation des essais comparatifs :

- L'inclusion de critères environnementaux dans les analyses comme la consommation électrique des appareils électroniques et électroménagers.
- Une meilleure représentation dans l'échantillonnage des produits comportant un label environnemental.
- Le choix de familles de produits ou de services particulièrement liés à la transition écologique, comme les vélos cargos dont l'utilisation se développe dans les villes pour le transport d'enfants, le diagnostic de performance énergétique, etc.

Les essais comparatifs portent aussi sur les produits particulièrement liés à la transition écologique, comme les vélos cargos dont l'utilisation se développe dans les villes pour le transport d'enfants.



L'accompagnement dans la transition écologique se traduit également par des essais comparatifs réalisés en collaboration avec l'Agence de la transition écologique (ADEME) et publiés dans *60 Millions de consommateurs*.



La qualité des produits est une préoccupation croissante des consommateurs.

Trois nouveaux essais ont été publiés en 2023 : un sur les peintures, un deuxième sur les vélos cargos et un troisième sur les protections périodiques féminines.

L'INC A COLLABORÉ AVEC LA DÉFENSEUSE DES DROITS À LA RÉALISATION D'UN ESSAI SUR L'EFFICACITÉ DES RÉPONSES TÉLÉPHONIQUES DE SERVICES PUBLICS.

Les études et expertises dans le domaine alimentaire occupent toujours une place importante dans la programmation des essais. Elles visent à répondre aux préoccupations croissantes des consommateurs concernant la qualité des produits, et fournissent des informations essentielles pour les guider dans leurs choix, surtout en période de forte inflation. L'INC soutient le Nutri-Score, en l'affichant pour tous les produits alimentaires analysés, même lorsque les fabricants ne le fournissent pas.

NOUVEAUTÉS 2023 : LES ÉTUDES ET ESSAIS PUBLIÉS DANS 60 MILLIONS DE CONSOMMATEURS

Alimentation

- | | |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> • Moussakas • Couscous • Plats à base de poisson • Poulets basquaise (plats préparés) • Cafés : en capsules, en grains, moulus, décaféinés • Baguettes • Croissants • Confitures de fraise et d'abricot • Pavés de saumon, dos de cabillaud et thons • Huiles d'olive | <ul style="list-style-type: none"> • Chips, biscuits apéritif et tuiles, biscuits apéritif au fromage, biscuits apéritif à la cacahuète et aux graines • Chardonnays (dont Bourgogne, Pays d'Oc et vins étrangers) • Tablettes de chocolat (lait et noir), tablettes de chocolat aux noisettes (lait et noir) • Champagnes, proseccos et crémants de Loire |
|--|--|

Environnement – Énergie

- | | |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> • Batteries externes 10 K et 20 K • Installateurs de pompes à chaleur | <ul style="list-style-type: none"> • Granulés de bois, bûches de chauffage densifiées et traditionnelles |
|--|---|



Des dizaines de produits et services testés tous les ans !

Électroménager, loisirs, transports

- Centrales vapeur
- Vélos cargos avec transport d'enfants
- Lave-linge
- Terreaux universels
- Matelas
- Chaussures de randonnée
- Balais vapeur

Électronique, audiovisuel, numérique

- Écouteurs sans fil et casques à conduction osseuse
- Téléviseurs

Produits d'entretien et équipements divers

- Lessives pour le noir, les couleurs, la laine et la soie
- Peintures satinées et mates

Santé, hygiène, cosmétiques

- Crèmes hydratantes
- Shampoings
- Gels douche
- Déodorants
- Antiallergiques par voie orale, nasale, oculaire
- Anti-transpirants
- Crèmes solaires
- Protections féminines
- Protège-slips
- Tampons avec applicateur

Services

- Accès aux services publics par téléphone
- Lave-linge [enquête fiabilité]
- Lave-vaisselle [enquête fiabilité]
- Réfrigérateurs [enquête fiabilité]
- Fours encastrables [enquête fiabilité]
- Aspirateurs [enquête fiabilité]
- Cafetières expresso [enquête fiabilité]
- Robots culinaires [enquête fiabilité]
- Alimentation en EHPAD
- Salles de sport

Ménag'Score ou Cosméto'Score réalisés sur :

- Crèmes hydratantes
- Shampoings
- Gels douche
- Déodorants
- Anti-transpirants
- Crèmes solaires



50 % des huiles d'olive testées possèdent des qualités organoleptiques décevantes : l'INC agit !

LES SUJETS QUI ONT FAIT L'OBJET D'ALERTE EN 2023

L'INC a alerté de concert avec la Défenseure des droits sur les situations préoccupantes rencontrées lors de l'étude sur l'efficacité des réponses téléphoniques des services publics. Il a notamment été demandé aux décideurs publics de promulguer une loi imposant plusieurs modes d'accès aux services publics ainsi que l'instauration partout en France d'un guichet de proximité avec un représentant de chaque grand organisme social, afin que les consommateurs les plus éloignés du numérique puissent accéder à leurs droits.

Sur le sujet des huiles d'olive, l'INC a demandé un renforcement des contrôles de qualité puisque son étude a montré que 50 % des huiles d'olive testées possédaient des qualités organoleptiques décevantes par rapport aux standards attendus de leur catégorie.

L'INC a également pointé auprès des décideurs publics la difficulté d'obtenir un devis clair et précis lors de l'installation d'une pompe à chaleur. L'Institut préconise une standardisation des normes de dimensionnement lors de l'opération ainsi que la mise en place d'une procédure type plus facilement intelligible pour les consommateurs.

02 LE PÔLE D'EXPERTISE CONSOMMATEURS

En 2023, l'Institut national de la consommation a réalisé des études quantitatives et qualitatives auprès des consommateurs, ainsi que des essais comparatifs dans le cadre de prestations, sous un pôle nommé le « pôle d'expertise consommateurs ». Ont été produites une enquête flash pour la réalisation d'un essai comparatif publié dans *60 Millions de consommateurs* sur le transport d'enfants à vélo, en complément de l'essai comparatif sur les vélos cargos ainsi qu'une étude technique sur des appareils de cuisson réalisée pour l'ADEME.

03

LE SOUTIEN AUX ASSOCIATIONS DE CONSOMMATEURS, AUX CENTRES TECHNIQUES RÉGIONAUX DE LA CONSOMMATION (CTRC) ET AUX STRUCTURES RÉGIONALES ASSIMILÉES (SRA)

L'INC a travaillé en étroite collaboration avec les seize associations de consommateurs agréées.

TOUT AU LONG DE L'ANNÉE, LES ÉQUIPES DE L'INSTITUT ONT PRIS EN CONSIDÉRATION LES DIVERSES DEMANDES ÉMANANT DES ASSOCIATIONS DE CONSOMMATEURS AGRÉÉES AINSI QUE CELLES FORMULÉES PAR LES CENTRES TECHNIQUES RÉGIONAUX DE LA CONSOMMATION ET DES STRUCTURES SIMILAIRES.

Ces demandes peuvent inclure des besoins d'interventions dans des formations ou la mise en œuvre de travaux juridiques-économiques qui peuvent être utilisés par les associations pour former leurs représentants bénévoles et répondre aux demandes des consommateurs.

Les actions menées en soutien prennent différentes formes :

- Suivi de l'actualité de la consommation
- Réalisation de fiches pratiques, d'articles d'actualité, d'études économiques et de synthèses de jurisprudence
- Suivi des travaux de groupes de travail du Conseil national de la consommation
- Suivi des travaux du Comité consultatif des services financiers
- Formations auprès d'associations nationales de consommateurs ou des CTRC et structures assimilées (formation continue, formation des personnes bénévoles)
- Production de 70 émissions ConsoMag avec 15 organisations de consommateurs agréées et production de 52 émissions L'Instant Conso avec les CTRC et structures assimilées
- Gestion administrative du réseau des CTRC et SRA.



Suivi de l'actualité de la consommation, c'est l'une des actions menées par l'INC.

04

LES ÉTUDES ET ANALYSES JURIDIQUES, ÉCONOMIQUES

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.

Par le biais de ses travaux juridiques et économiques, l'INC s'est efforcé d'expliquer les répercussions des nouvelles lois, réglementations et décisions judiciaires, afin d'informer plus efficacement les consommateurs sur leurs droits et les moyens de les faire respecter.

EN 2023, LES TRAVAUX ONT PORTÉ SUR LA POURSUITE DU DÉCRYPTAGE DES TEXTES, NOTAMMENT LA LOI SUR LE CLIMAT ET LA MESURE DE SUPPRESSION DE L'IMPRESSION SYSTÉMATIQUE DES TICKETS DE CAISSE ET DE CES CONSÉQUENCES POUR LES CONSOMMATEURS.



L'utilisation des moyens des paiement par le jeune public fait partie de l'éducation financière dans laquelle l'INC s'investit.

Parmi les sujets abordés, l'équipe juridique a travaillé sur les droits des passagers pour refléter les changements dans la réglementation européenne et les décisions de justice de l'Union européenne, la rénovation énergétique, en examinant les diagnostics de performance énergétique (DPE) et leurs implications pour les propriétaires, les locataires et les copropriétaires, les garanties dont bénéficient les consommateurs.

L'accent a également été mis sur l'éducation financière, en particulier sur l'utilisation des moyens des paiement, en direction du jeune public et du public en situation de fragilité financière.

Ces travaux ont donné lieu à la réalisation de productions destinées aux particuliers, aux associations de consommateurs, consultables par des publics-relais et professionnels [articles d'actualité, fiches pratiques, dossiers thématiques, fiches de jurisprudence, simulateurs, lettres types...], et disponibles sur le site ➔ www.inc-conso.fr.

05

L'IMPLICATION DANS DES RÉSEAUX NATIONAUX, EUROPÉENS ET INTERNATIONAUX

L'EXPERTISE DE L'INC EST RECONNUE PAR DE NOMBREUSES INSTANCES QUI SE PENCHENT SUR LES ÉVOLUTIONS DE LA SOCIÉTÉ, DES MODES DE CONSOMMATION ET DE LA LÉGISLATION, AINSI QUE SUR LA NORMALISATION.

L'INC a contribué avec ses compétences à observer et analyser les nouveaux modes de consommation, ainsi que les nombreux enjeux de sécurité, de santé et de liberté de choix auxquels sont confrontés les consommateurs avec l'arrivée de nouveaux produits et services.

Il a participé à de nombreux groupes de travail d'organismes et de commissions parlementaires, ainsi qu'aux conseils 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 GIP Acyma [collège des consommateurs].

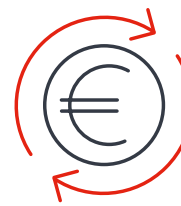
Observer et analyser les nouveaux modes de consommation, c'est également le rôle de l'INC.

REPRÉSENTATIONS, GROUPES DE TRAVAIL TECHNIQUES ET DE NORMALISATION

Les experts ont participé aux travaux des instances, notamment les commissions de normalisation, et groupes de travail techniques de l'AFNOR dans les domaines des biens de consommation, de l'agro-alimentaire, de la consommation [COSAC], ou encore de la commission sur les éthylotests.

L'INC est engagé dans plusieurs initiatives et collaborations :

- Il est membre du comité éditorial du site portail de la Caisse nationale de solidarité pour l'autonomie [CNSA] et du ministère des Solidarités et de la Santé, accessible à l'adresse www.pour-les-personnes-agees.gouv.fr. De plus, il contribue activement aux travaux de l'observatoire des aides techniques de ce même site.
- Les experts de l'INC participent activement aux travaux de diverses instances, notamment ceux du Conseil national de la consommation [CNC], du Comité consultatif du secteur financier [CCSF] et du Comité paritaire de l'Agence de de la transition écologique [ADEME], de l'Agence Qualité construction [AQC]. De plus, ils assurent un suivi régulier des travaux des groupes de travail du Conseil national de l'alimentation [CNA] ainsi que des réunions plénières.



Feuille de route de l'économie circulaire : l'INC impliqué dans son élaboration.

En outre, ils participent à des réunions organisées par plus de 17 structures, notamment par l'ARCEP (comité Consommateurs), la Commission consultative des épargnants [Autorité des marchés financiers], la Commission consultative des pratiques commerciales de l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution [ACPR], par les professionnels (fournisseurs d'énergie...).

L'INC s'est impliqué dans les réunions « consommation » dirigées par le ministère de la Transition écologique et solidaire, en contribuant à l'élaboration de la feuille de route de l'économie circulaire et en abordant des sujets tels que les diagnostics de performance énergétique et la fraude à la rénovation énergétique.

Par ailleurs, l'Institut a participé activement aux initiatives liées à l'éducation financière en collaborant aux travaux du groupe stratégique et du comité opérationnel EDUCFI, animés par la Banque de France et joue un rôle comme membre du jury du Grand Prix Essec des industries de la consommation responsable et du commerce responsable.

En tant que membre fondateur de la chaire Droit de la consommation hébergée par la Fondation de l'Université de Paris Cergy, son implication s'est manifestée lors du colloque organisé en décembre sur le thème « La sollicitation du consommateur ». Le rapport qui préconise des mesures d'évolution de la réglementation a été présenté à la DGCCRF et la Direction générale de la justice et des consommateurs de la Commission européenne.

AUDITIONS, CONSULTATIONS ET RENCONTRES 2023

L'INC a été sollicité pour partager son expertise dans le cadre de consultations menées par une pluralité d'acteurs publics sur des questions techniques ou par les administrations comme l'illustrent les exemples suivants :

- Participation au webinar organisé par le MEDEF « Économie circulaire : les entreprises mobilisées »
- Audition au Sénat devant le rapporteur Christophe-André Frassa de la proposition de loi relative au régime juridique des actions de groupes.
- Intervention lors de la conférence-débat organisée par le CAUE [Conseil d'architecture, d'urbanisme et l'environnement] des Hautes-Alpes, à l'occasion de son assemblée générale, sur la thématique « Loi Climat et résilience & Interdiction de location des passoires thermiques, cadre réglementaire et contexte national ».



Des travaux de l'INC ont également été cités dans plusieurs rapports ou comptes rendus de commissions.

- Participation à la table ronde organisée par la Commission du développement durable et de l'aménagement du territoire de l'Assemblée nationale dans le cadre de la mission d'évaluation de la loi du 10 février 2020 relative à la lutte contre le gaspillage et à l'économie circulaire (loi AGECE), en présence des rapporteurs Véronique Riotton et Stéphane Delautrette.
- Intervention devant la section Économie agricole et agroalimentaire du CGAAER dans le prolongement du rapport du CGAAER sur la mise en place d'une expérimentation d'affichage destinée à apporter au consommateur une information relative aux conditions de rémunération des producteurs de produits agricoles, sur l'affichage social de l'alimentation au service de la rémunération des agriculteurs en France et dans l'UE.
- Intervention à l'Assemblée nationale à l'occasion d'un colloque organisé par le député Richard Ramos sur l'alimentation des jeunes.
- Réponse à la consultation de la Cour de cassation sur les quasi-ouvrages, orientée vers les problématiques liées aux assurances rencontrées par les consommateurs après la réalisation de travaux de rénovation énergétique [décision de la Cour de cassation à venir en 2024].
- Réponse au questionnaire de la Commission des affaires économiques du Sénat sur le projet de budget pour 2024.
- Participation au colloque organisé par la chaire Droit de la consommation abritée par la Fondation de CY Cergy Paris Université, colloque de restitution des travaux sur « La sollicitation du consommateur ».
- Échanges avec le président de la commission des Affaires économiques de l'Assemblée nationale sur un projet de texte mettant en avant la gastronomie et les pratiques culinaires axées sur la main de l'Homme et mieux informer le consommateur

ACTIONS D'INFORMATION ET DE SENSIBILISATION

À travers ses actions d'information et de sensibilisation, l'INC fait la promotion d'une consommation durable pour aider les consommateurs à faire des choix avisés.

L'INC EST PARTENAIRE DE PROJETS EN FAVEUR D'UNE CONSOMMATION RESPONSABLE AU QUOTIDIEN, NOTAMMENT SUR LES QUESTIONS D'ÉDUCATION FINANCIÈRE OU DE SÉCURITÉ SUR INTERNET.

L'Institut est fournisseur de ressources et alimente le portail de la Banque de France dédié à l'éducation financière « mesquestionsargent.fr » dont



Programme Internet Sans Crainte : l'INC partenaire du Safer Internet Day.

les cibles visées sont le grand public mais aussi les relais des travailleurs sociaux, des professeurs ou autres formateurs.

En 2023, l'établissement a fourni différents types de contenus tels que vidéos, fiches pratiques juridiques, tutoriels, lettres types... Il prend part également aux travaux du groupe stratégique et du comité opérationnel sur l'éducation financière EDUCFI organisés par le gouverneur de la Banque de France.

L'INC est partenaire du *Safer Internet Day* organisé en France dans le cadre du programme Internet Sans Crainte.

L'INC est acteur de la manifestation « La Semaine de la presse et des médias à l'école » avec le CLEMI. À ce titre il a offert des exemplaires de *60 Millions de consommateurs*. Une activité pédagogique numérique a été conçue et diffusée sur le site de l'INC « De l'information scientifique à l'info grand public » à destination des lycéens et s'inscrit dans l'éducation aux médias et à l'information.

L'INC a publié un guide à l'occasion de la Semaine de l'éducation financière 2023 « Les Essentiels de l'éducation financière ».

NOUVEAUTÉS

L'INC a été sollicité par CLER, le réseau pour la transition énergétique, afin de créer, d'organiser et d'animer un programme de formation. L'objectif de ce cours était d'aider les collectivités territoriales impliquées dans le programme Slim et leurs partenaires à résoudre les problèmes liés à la transition écologique et énergétique dans les logements, en favorisant les solutions amiables entre locataires et propriétaires.

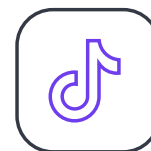
L'INC participe aux réunions de la Cellule d'échanges, de documentation et d'information sur les accidents de la vie courante (CEDIAC). L'établissement est membre du comité de pilotage pour le développement d'un jeu sérieux numérique sur le thème de la prévention des accidents de la vie courante (AcVC) chez les enfants de moins de 4 ans. Ce projet est mené par le CESIM Santé de l'Université de Bretagne Occidentale à Brest.

L'INC a mis en place une lettre d'information mensuelle dénommée EduConso à destination de la communauté pédagogique (enseignants, formateurs, animateurs, parents) sur l'actualité de l'éducation à la consommation.

02 UNE DIVERSITÉ DE MÉDIAS AU SERVICE DES CONSOMMATEURS LES NOUVEAUTÉS



La mission de l'INC est d'informer les consommateurs, mais également les décideurs publics et les opérateurs économiques. L'établissement compte de nombreux partenaires avec lesquels il contribue à la diffusion de messages de sensibilisation dans de multiples domaines.



Nouveauté

Un compte TikTok ConsoMag a été créé en mars 2023.

01 LES ÉMISSIONS CONSO MAG

70 émissions ConsoMag ont été produites avec les 15 organisations de consommateurs agréées. Ces programmes ont été multidiffusés sur les chaînes de France Télévisions : France 2, France 3, France 4, France 5, France Info, et certaines France Première. Toutes les émissions ont été hébergées sur www.france.tv puis sur www.inc-conso.fr et sur la chaîne YouTube ConsoMag <https://www.youtube.com/c/ConsoMag>. Enfin, elles ont été valorisées sur les réseaux sociaux : Facebook, Twitter et Instagram. Une émission multidiffusée sur France Télévisions a recueilli, en moyenne, plus d'1 million de téléspectateurs, en 2023.

02 LES PUBLICATIONS DE 60 MILLIONS DE CONSOMMATEURS

Chaque publication est soutenue par des relations presse qui déclenchent des retombées médiatiques sur tous supports confondus. Les collaborateurs de l'INC ont été largement sollicités pour intervenir dans des reportages et émissions de télévision, de radio et sur les médias

Les collaborateurs de l'INC ont été largement sollicités pour intervenir dans des reportages et émissions de télévision, de radio et sur les médias numériques.



numériques. Des conférences de presse ont permis de mettre en lumière des dossiers, d'alerter les médias et d'informer les publics.

En 2023, les sujets les plus médiatisés ont été : l'accès aux services publics, le pain et les boulangeries, les nuisibles, les confitures, les huiles, les crèmes solaires, la douleur et la rénovation énergétique.

Les médias ont également très largement sollicité l'INC et *60 Millions de consommateurs* sur le prix de l'énergie, le diagnostic de performance énergétique (DPE), l'inflation et le pouvoir d'achat.

Le DPE a été un des sujets pour lequel l'INC a été souvent sollicité.



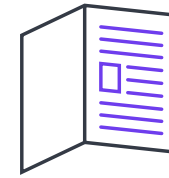
03 LES RÉSEAUX SOCIAUX 60 MILLIONS ET INC

LA PRÉSENCE DE L'INC ET DE SES MÉDIAS SUR LES RÉSEAUX SOCIAUX S'EST RENFORCÉE. LE NOMBRE D'ABONNÉS EST EN CROISSANCE SUR L'ENSEMBLE DES COMPTES.

Fin décembre 2023, la page Facebook du magazine rassemble 163 000 abonnés ; le compte X 60 rassemble 52 800 followers ; le compte X alertes rappels plus de 19 200 abonnés et le compte Instagram 33 000. Ce sont les comptes X et Instagram qui ont enregistré les plus fortes augmentations en termes d'abonnés. Concernant ConsoMag, un compte TikTok a été créé en février 2023, permettant de diversifier les publics des vidéos et de proposer un nouveau média à ses partenaires.



Les plus fortes augmentations en termes d'abonnés concernent les comptes X et Instagram.



Comparatifs, articles de fond, avis d'experts... la référence pour mieux consommer et trouver les meilleurs produits.

MENSUELS



HORS-SÉRIES





N° 141S - Août 2023

N° 220 - Oct.-Nov. 2023

N° 142S - Nov. 2023

N° 221 Janv. 2024

LES AUTRES PUBLICATIONS DE 60 MILLIONS DE CONSOMMATEURS

MOOKS

Le Mook 5 « Santé » est sorti chez les marchands de journaux en janvier 2023, et le Mook 6 « Alimentation et santé » en octobre 2023.



Mook 5 - Jan. 2023

Mook 6 - Oct. 2023

LES NOUVEAUTÉS 2023

HORS-SÉRIE JEUX

Et pour la première fois, en juin 2023, l'INC a lancé un hors-série jeux, consacré à l'univers de la consommation, s'appuyant exclusivement sur des sujets abordés dans *60 Millions de consommateurs*.

60 MILLIONS JUNIOR

Grande nouveauté 2023, l'INC a publié son premier numéro *60 Millions Junior* ; un trimestriel destiné aux jeunes lecteurs de 8 à 12 ans, ayant pour vocation de leur donner les clés pour devenir des consommateurs avertis et aiguïser leur sens critique.

AGENDA DE 60 MILLIONS DE CONSOMMATEURS

Un agenda 2024 truffé de conseils conso et d'avis d'experts a été mis en vente chez les marchands de journaux en novembre 2023.

Hors-série jeux
Juin 202360 Millions Junior
Décembre 2023Agenda de 60 Millions de consommateurs
Novembre 2023

LES PUBLICATIONS E.PUB (OU E.BOOKS) DE 60 MILLIONS DE CONSOMMATEURS

Désormais *60 Millions de consommateurs* édite des livres numériques, au format e-Pub, des dossiers complets sur des thèmes qui concernent les consommateurs au quotidien : voyages, cartes bancaires et copropriété.

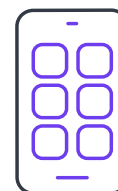


APPLI 60 MILLIONS DE CONSOMMATEURS

L'appli mobile *60 Millions de consommateurs* est toujours présente sur les plateformes Apple et Android. À l'instar de la liseuse sur le site, les abonnés peuvent consulter en accès libre tous les numéros mensuels de *60 Millions de consommateurs* ainsi que les hors-séries de leur abonnement.



Mook
« Alimentation
et santé » :
une année de tests
et d'enquêtes.



L'appli « 60 »
est présente
sur les plateformes
Apple et Android.



Les vidéos parmi les nouveaux formats développés pour le site ➔ [60millions-mag.com](https://www.60millions-mag.com)

SITE 60MILLIONS-MAG.COM

En 2023, le site a connu quelques changements importants : création d'une nouvelle boutique, mise en place d'une liseuse pour les versions numériques des mensuels et hors-séries de « 60 », offrant ainsi un mode de lecture plus confortable pour les lecteurs, quel que soit le support de lecture sur ordinateur, tablette ou smartphone.

60 Millions de consommateurs a diversifié la nature de ses contenus (480 articles publiés sur le site en 2023, dont 215 inédits web) et développé de nouveaux formats, notamment, des vidéos. Seize vidéos ont ainsi été produites et multi-diffusées.

04 LE SITE DE L'INC WWW.INC-CONSO.FR

Plus de 500 contenus ont été mis en ligne sur le site ➔ www.inc-conso.fr : fiches pratiques, tableaux juridiques, articles d'actualité, dossiers, simulateurs, vidéos ConsoMag, vidéos L'Instant conso, tutos, podcasts, communiqués de presse des organisations de consommateurs et CTRC, lettres types, questions-réponses, adresses utiles.

**UNE AUDIENCE MOYENNE MENSUELLE DE 717 956 VUES
ET UNE LETTRE D'INFORMATION HEBDOMADAIRE SUR L'ACTUALITÉ
DE LA CONSOMMATION.**

LES NOUVEAUTÉS 2023

La rubrique Trouvez l'association de consommateurs la plus proche de votre domicile est devenue Trouvez un contact pour vous aider. Elle totalise 1545 adresses.

Création de la rubrique Sites de service public : vos démarches administratives et vos recherches d'informations en ligne, plus de 170 sites de service public à destination des consommateurs.

05

LES CAMPAGNES D'INFORMATION DU GRAND PUBLIC - PARTENARIATS

L'INC a mené une recherche active de nouveaux partenaires. Parmi eux, on compte France Bois Forêt, la Fédération de la vente directe, le ministère de la Santé, le ministère des Sports et des Jeux olympiques et paralympiques, la DGCCRF, Dastri. Chaque campagne d'information a été relayée simultanément sur les médias de l'INC, les réseaux sociaux et le site ➔ www.inc-conso.fr afin de démultiplier la portée des messages auprès des publics et toucher une large audience.

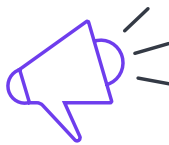
Pour cette campagne de prévention des noyades, l'INC a été soutenu par les ministères chargés de la Santé et des Sports.



LES CAMPAGNES D'INFORMATION ET DE FORMATION EN 2023 MENÉES EN PARTENARIAT SUR DE MULTIPLES THÉMATIQUES

FRANCE BOIS FORÊT avec une campagne d'information pour découvrir comment sont gérées les forêts, quels rôles celles-ci jouent dans la lutte contre le réchauffement climatique et quels sont les multiples usages du bois.

LA FÉDÉRATION DE LA VENTE DIRECTE avec des messages d'information sur la vente directe, son principe et les droits des consommateurs.



Les campagnes d'information sont relayées simultanément sur les divers médias, dont les réseaux sociaux, afin d'obtenir une large audience.

LES MINISTÈRES CHARGÉS DE LA SANTÉ ET DES SPORTS avec la mise en œuvre d'une campagne d'information sur la prévention des noyades chez les jeunes enfants.

LA DGCCRF pour une mise en valeur de SignalConso, de Ma Prime Rénov, des précautions à prendre durant le Black Friday, et comment éviter les pièges des numéros surtaxés.

LE RÉSEAU CLER pour l'information et la formation des agents du programme SLIME sur la précarité énergétique.

LE MINISTÈRE DES SPORTS ET DES JEUX OLYMPIQUES ET PARALYMPIQUES avec une campagne de sensibilisation et de prévention sur le thème des avalanches et des précautions à prendre sur les pistes de ski.

LE MINISTÈRE DE LA TRANSITION ÉCOLOGIQUE ET DE LA COHÉSION DES TERRITOIRES sur le covoiturage (les dispositions mises en place).

DES PARTENAIRES ENGAGÉS IMPLIQUÉS AVEC L'INC EN 2023

L'ADEME sur le confort d'été sans climatisation.

LA BANQUE DE FRANCE pour une campagne sur l'éducation financière.

LA COMMISSION NATIONALE DU DÉBAT PUBLIC (CNDP) sur l'encouragement des particuliers à participer aux réunions sur les grands projets environnementaux.

CYBERMALVEILLANCE.GOUV.FR - GIP ACYMA sur l'information des consommateurs en termes de protection numérique et de cybersécurité.

APRIFEL sur l'éducation autour de la consommation de fruits et légumes et la promotion d'une alimentation saine.

L'AUTORITÉ DES MARCHÉS FINANCIERS (AMF) avec une campagne sur les placements et l'épargne.

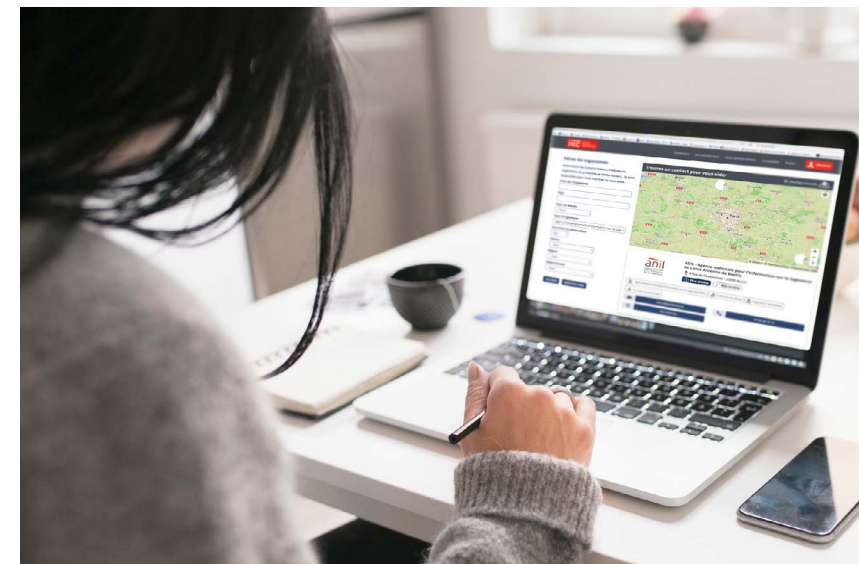
06

L'ORIENTATION DES CONSOMMATEURS

L'INC REÇOIT DE TRÈS NOMBREUX APPELS TÉLÉPHONIQUES CHAQUE MOIS. IL RENSEIGNE LES CONSOMMATEURS SUR LES DROITS AVEC LES INFORMATIONS DISPONIBLES SUR LE SITE WWW.INC-CONSO.FR ET LES ORIENTE NOTAMMENT VERS LES ASSOCIATIONS DE CONSOMMATEURS ET LES POINTS JUSTICE.

L'INC s'attache à répondre chaque fois que cela est pertinent aux questionnements des consommateurs diffusés sur ses réseaux sociaux. De plus, il guide les consommateurs qui le contactent concernant un litige avec un professionnel vers les associations de consommateurs agréées et d'autres organismes, afin de les aider à obtenir les informations ou l'assistance juridique dont ils ont besoin.

Associations de consommateurs, médiateurs, organismes de protection et d'information... il est possible de les trouver via le site www.inc-conso.fr





www.inc-conso.fr
www.60millions-mag.com

Institut National de la Consommation : établissement public à caractère industriel et commercial dont les missions sont régies par le code de la consommation.

Éditeur du magazine **60 Millions de consommateurs**. Producteur de l'émission TV **ConsoMag**.