

FAITS MARQUANTS

2020





FAITS MARQUANTS

2020



SOMMAIRE

- 01** **PASSER AU CRIBLE PRODUITS ET SERVICES
DE CONSOMMATION COURANTE** **4**
- 02** **AIDER LES CONSOMMATEURS
À FAIRE DES CHOIX AVISÉS** **8**
- 03** **TRAVAILLER AVEC TOUS LES ACTEURS
DU CONSUMÉRISME POUR PLUS
D'EFFICACITÉ** **12**
- 04** **PARTAGER SON EXPERTISE POUR
PRÉPARER LA TRANSITION VERS
UNE SOCIÉTÉ PLUS RESPONSABLE** **15**
- 05** **ÊTRE AU SERVICE DE TOUS
LES CONSOMMATEURS** **18**

01

PASSER AU CRIBLE

PRODUITS ET SERVICES DE CONSOMMATION COURANTE



Expertiser
les biens et services
de consommation

Expliquer et guider

Alerter

Tester et comparer des produits et services de consommation courante

Les études et essais réalisés par les ingénieurs, juristes, économistes, sociologues, chargés d'étude de l'INC ont un fort impact sur les consommateurs comme sur les décideurs. L'INC assure le suivi des questions que ses tests et études soulèvent et, lorsqu'un risque de santé ou de sécurité est révélé, il poursuit sa contribution pour leur amélioration.

En 2020, plus de 60 essais et études de familles de produits et services ont été publiés.



ALIMENTATION

- | Beurres
- | Bouillons de légumes
- | Bouillons de volaille
- | Champagnes blancs bruts
- | Champagnes de cru
- | Crémants de bourgogne
- | Dégustations vin de bordeaux rouges
- | Dégustations vin de bordeaux blancs
- | Expertise composition (*sucres, sel, gras, additifs, colorants, conservateurs*) sur une centaine de produits de consommation courante
- | Eaux en bouteilles
- | Farines de blé
- | Fonds de veau
- | Fumets de poisson
- | Jambons en tranche
- | Jus d'orange
- | Huiles d'olive
- | Huiles de tournesol
- | Huiles combinées
- | Glaces vanille
- | Glaces chocolat
- | Lentilles vertes
- | Pommes
- | Pommes de terre
- | Saumons fumés
- | Sorbets framboise
- | Soupes légumes
- | Soupes poireaux pommes de terre
- | Soupe potiron
- | Steaks hachés 5% et 15% matières grasses
- | Truites fumées

ENVIRONNEMENT ÉNERGIE

- | Photovoltaïque
- | Compteurs Linky

ASSURANCES - BANQUE FINANCE

- | Assurance pour trottinettes électriques
- | Assurance-vie
- | Financements pour l'achat d'une automobile
- | Néo-banques

COMMERCE

- | Achats en ligne (corriger les couacs des cadeaux de Noël)

ÉLECTROMÉNAGER LOISIRS - AUTOMOBILE

- | Robots cuiseurs
- | Sèche-linge

HIGH-TECH AUDIOVISUEL NUMÉRIQUE

- | Albums photo
- | Barres de son
- | Ecouteurs sans fil
- | Liseuses
- | Téléviseurs hauts de gamme
- | Vidéoprojecteurs

IMMOBILIER

- | Vente d'un bien immobilier : les frais à prévoir

PRODUITS D'ENTRETIEN - ÉQUIPEMENTS DIVERS

- | Jeans femme / homme
(en partenariat avec l'ADEME)
- | Lessives en doses/capsules
- | Lessives liquides
- | Matelas
- | Perceuses-visseuses sans fil
- | Sièges auto *(en partenariat avec la CNSA)*
- | Tondeuses robots
- | Trotinettes électriques
(en partenariat avec l'Ademe)
- | Véhicules hybrides

SANTÉ - HYGIÈNE COSMÉTIQUES

- | Bruit spectacles jeune public
- | Couches pour bébés
- | Crèmes pour les mains
- | Lunettes anti-lumière bleue
- | Insecticides aérosols moustiques
- | Préservatifs
- | Rouges à lèvres longue tenue
- | Sprays répulsifs moustiques
- | Soins pour les lèvres
- | Tondeuses à barbes

SERVICES

- | Etudes des engagements des hypermarchés sur des critères éthiques et environnementaux
- | Etudes des engagements de fabricants de jeans sur des critères éthiques et environnementaux
- | Opérateurs mobile et box internet
- | Réparateurs et disponibilité des pièces d'occasion
- | Sites de rencontre
- | Voyages annulés : comment limiter les frais

Des travaux pour améliorer la sécurité et la performance des produits, et pour **contrer** les pratiques frauduleuses



Comme chaque année, de nombreux essais et études ont été réalisés particulièrement dans le domaine de l'alimentaire. Ces expertises indépendantes contribuent à répondre aux fortes interrogations des consommateurs sur la qualité des produits et leur permettent de faire des choix de façon éclairée.

L'année 2020 a été marquée par une pandémie ayant affecté les habitudes de consommation. Dans ce contexte, un nombre important de travaux ont été conduits pour répondre aux inquiétudes et aux interrogations des consommateurs. Ainsi un suivi très complet des conditions liées aux annulations de voyages et aux achats en ligne a-t-il été proposé aux consommateurs, accompagné de conseils sur les démarches à entreprendre en cas de problèmes.

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

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

Les travaux de l'INC sur la composition des produits ménagers et cosmétiques se sont ainsi renforcés cette année par la mise en place du **Ménag'score®** et du **Cosméto'score®**, systèmes de notation simples et ayant comme objectif la prise en compte de l'impact de ces produits.



Ces outils propres à l'INC permettent d'évaluer et scorer de manière systématique le risque global des produits ménagers et cosmétiques pour la santé et l'environnement.

Une dizaine de catégories de produits ont notamment été évaluées en 2020 ; les résultats ont été rendus publics, en particulier au travers des publications de l'Institut tout au long de l'année. Des alertes ont ainsi été lancées concernant la présence de certains toxiques dans les cosmétiques et dans les lessives.



02

AIDER LES CONSOMMATEURS À FAIRE DES CHOIX AVISÉS



Informer les consommateurs
sur leurs droits pour les faire
respecter

Expliquer l'impact des
nouvelles réglementations
dans la vie quotidienne

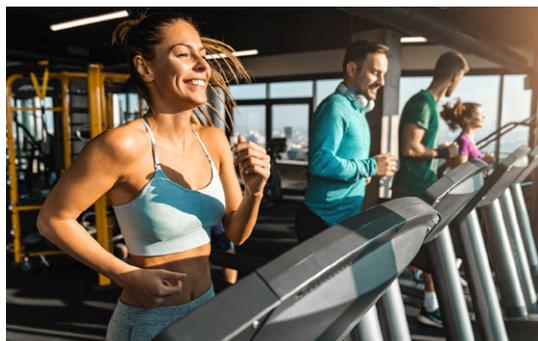
Faire la pédagogie
d'une consommation
plus durable

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'attache à expliquer les impacts des nouvelles lois, réglementations et décisions de justice et ainsi mieux informer les consommateurs sur leurs droits. Au-delà des sujets de suivi de l'actualité juridique et réglementaire, et toujours au plus près des préoccupations des consommateurs, l'INC a particulièrement travaillé sur les conséquences de la pandémie sur les droits des consommateurs.



SUJETS LIÉS À LA PANDÉMIE ET SES CONSÉQUENCES [extraits]

AUTOMOBILE

| Les conséquences sur le contrôle technique de votre véhicule

ÉNERGIE

| Le paiement des factures de gaz et d'électricité

BANQUE-ARGENT

| Aménager le remboursement de son crédit en cas de baisse de revenus

LOGEMENT

| L'impact du Covid-19 sur les copropriétés ; l'impact sur les ventes immobilières

| Krach boursier : les bons réflexes de l'épargnant

TRANSPORTS

| Des avoirs pour les voyages et séjours annulés

COMMERCE

| Un commerçant peut-il refuser un paiement en espèces ?

| Votre lave-linge vient de tomber en panne

| Où pourrez-vous acheter des masques ?

LOISIRS

| Vous voulez suspendre temporairement vos activités dans votre salle de sport

DROIT

| Covid 19, ce que ça change pour vous [dossier multithématique]

| Les déplacements interdits

ALIMENTATION

- | 1^{er} janvier 2020 : disparition de l'additif E171 dans l'alimentation

ASSURANCES

- | L'Aeras : assurer son prêt bancaire en cas de risque aggravé de santé
- | L'assurance des trottinettes électriques

AUTOMOBILE DEUX ROUES

- | Acheter une voiture d'occasion
- | Les règles à connaître pour les déplacements en trottinettes électriques et autres engins de déplacement personnel
- | Location de vélos, trottinettes, scooters et autos : 117 clauses abusives relevées par la Commission des clauses abusives dans 45 contrats

BANQUE – ARGENT

- | Crédit immobilier : durcissement des conditions d'octroi du crédit
- | La tarification bancaire en cas d'incidents de paiement ; frais d'incidents bancaires : plafonnement pour les clients fragiles
- | Le portefeuille électronique ou numérique
- | Obtenir un prêt étudiant
- | Que faire en cas d'utilisation frauduleuse de votre carte bancaire ?
- | Surendettement : Comment réagir en cas de surendettement ? Quelles sont les différentes procédures de surendettement ?
- | Tout ce qu'il faut savoir sur l'épargne et l'investissement socialement responsable (ISR)

COMMERCE

- | Abus de faiblesse : comment les prévenir
- | Cadeaux de Noël : gérer les erreurs du Père Noël
- | Démarchage téléphonique
- | Les devis
- | Les garanties du vendeur

DROIT - JUSTICE

- | Associations : comment appliquer le RGPD ?
- | Exercer ses droits sur ses données personnelles
- | Porter plainte auprès du procureur de la République
- | S'opposer à la cession de ses données figurant dans les fichiers commerciaux

ÉCONOMIE

- | Le yield management

ÉNERGIE ENVIRONNEMENT DÉVELOPPEMENT DURABLE

- | Combles ou chaudière à 1 euro : les clés pour une rénovation énergétique réussie
- | Contrat de gaz ou d'électricité : attention au démarchage
- | Eaux usées : les droits et obligations de l'utilisateur et de la collectivité
- | La refonte de "Maprimerenov"
- | Le chèque énergie
- | L'éco-prêt à taux zéro (éco-PTZ)
- | Panneaux photovoltaïques

LOGEMENT

- | Cohabitation intergénérationnelle solidaire
- | Le contrat de syndic
- | L'état daté
- | La rénovation énergétique des copropriétés
- | Le diagnostic de Performance Énergétique (DPE)

LOISIRS - TOURISME TRANSPORTS

- | Voyages à forfait, prestation de voyage liée

SANTÉ

- | L'achat d'un appareil auditif



Faire la pédagogie d'une consommation plus durable

La pédagogothèque de l'INC recense et évalue **550 outils pédagogiques**, sur papier ou numériques, produits par des associations, des acteurs publics et privés. Elle est une référence pour les enseignants et les formateurs.

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

■ L'éducation financière

L'INC est fournisseur de ressources et alimente très massivement le portail de la Banque de France dédié à l'éducation financière www.mesquestionsdargent.fr dont les cibles visées sont le grand public mais aussi les relais (*des travailleurs sociaux, des professeurs ou autres formateurs*). En 2020, l'INC a fourni différents types de contenus tels que vidéos, fiches pratiques, tutoriels, lettres types, activités pédagogiques numériques... Il prend part également 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 également fourni son expertise à la Banque de France pour la conception du module d'éducation financière qui s'intègre dans le Service National Universel (SNU).



En partenariat avec l'AMF, l'INC a produit un MOOC [cours gratuit en ligne] sur le thème « **Comment gérer efficacement son épargne et ses placements** ». Il a été mis en ligne le 6 octobre pour une durée de 6 semaines et a été suivi par plus de 20 000 personnes.

■ La sécurité sur Internet

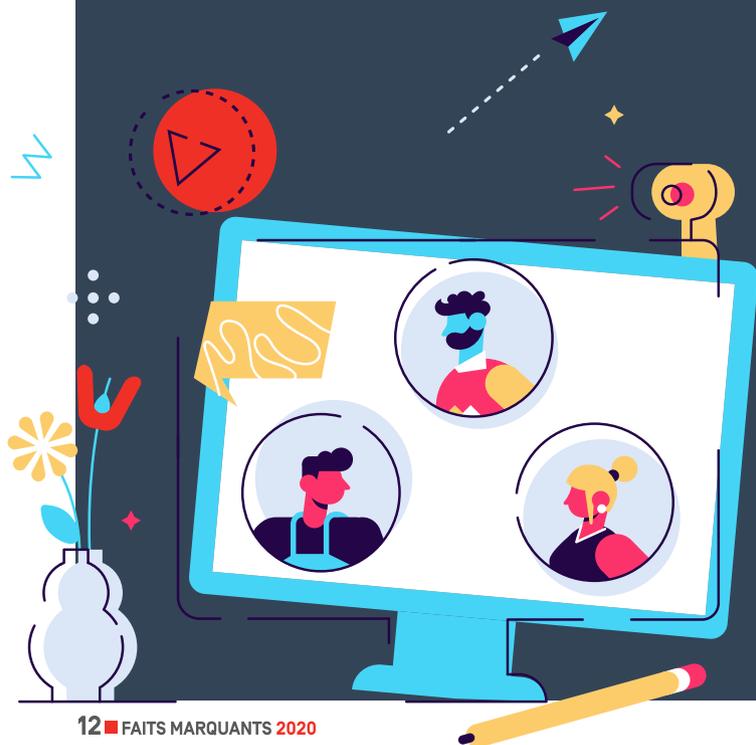
L'INC est partenaire du **Safer Internet Day** organisé en France dans le cadre du programme « **Internet sans crainte** », événement mondial annuel organisé par le réseau européen InSAFE afin de promouvoir un Internet meilleur auprès des jeunes, leurs parents et la communauté éducative et, ainsi, encourager les comportements responsables en ligne.

Pour la 10^e édition [février] 2020, « **Internet sans crainte** » a choisi de concentrer ses actions sur le thème « **Éduquer au numérique, de l'école à la maison** ». Une émission ConsoMag a été spécialement réalisée et diffusée à cet effet.

L'INC est partenaire membre fondateur de la Chaire Droit de la consommation « **Nouvelles pratiques - nouveaux enjeux** » de l'Université de Cergy-Pontoise.

03

TRAVAILLER AVEC TOUS LES ACTEURS DU CONSUMÉRISME POUR PLUS D'EFFICACITÉ



**Soutenir les associations
de consommateurs**

**Animer le réseau des
structures régionales CTCR et SRA**

**Tisser des partenariats
d'expertise avec les acteurs
de la consommation**



L'INC continue d'apporter son expertise aux 15 associations nationales de consommateurs agréées par le ministère de l'Économie et leur réseau local.

La nature de cet appui repose sur des échanges entre l'Institut et les associations, qui permettent de fixer un programme formalisé dans un cahier des charges annuel.

Il anime également le réseau des dix 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.

Le soutien apporté aux associations de consommateurs s'est traduit à travers de nombreuses actions, parmi lesquelles :

FORMATIONS

- Copropriétés
- Les garanties
- La vente d'un logement social

DOCUMENTATION JURIDIQUE ET VEILLES DOCUMENTAIRES

- Décryptage des nouveaux textes de loi
- 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 la rénovation énergétique et l'information funéraire)*

RÉALISATION DES ÉMISSIONS TV

■ CONSOMAG

- 70 des 120 sujets diffusés en 2020 ont été préparés par les associations de consommateurs

■ L'INSTANT CONSO

- 25 émissions préparées par les centres techniques régionaux de la consommation ont été diffusées sur l'ensemble des antennes de France 3 Régions.



04

PARTAGER SON EXPERTISE POUR PRÉPARER LA TRANSITION VERS UNE SOCIÉTÉ PLUS RESPONSABLE

Promouvoir des initiatives
cohérentes avec une démarche
responsable

Organiser la réflexion
avec des experts et décideurs

Disposer d'une vision
prospective de la consommation



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, des nouveaux enjeux de santé, de sécurité qui apparaissent à mesure que les services et produits se développent.

Promouvoir l'innovation au service de l'environnement et d'une consommation responsable

En étant partenaire du Prix Daniel Tixier de la Chaire Grande Conso de l'ESSEC, visant à récompenser la meilleure initiative consumériste de l'année et membre du jury Grand prix ESSEC des industries de la consommation responsable et du commerce

responsable, l'INC contribue à mettre en avant les initiatives proposant d'éclairer les consommateurs et de leur apporter des outils ou des produits pouvant les aider à une meilleure consommation.



Échanger dans le cadre de groupes de travail techniques

En 2020, les experts de l'INC ont participé, entre autres, aux Commissions Afnor sur l'intelligence artificielle, la santé et l'action sociale, les jouets, les nanotechnologies. Dans une approche plus prospective, ils ont également contribué aux groupes de travail et de réflexion Afnor, dont ceux sur l'économie collaborative, l'accessibilité ou les réseaux intelligents.

Les experts de l'INC **assurent une présence régulière aux réunions organisées** par l'Autorité de Régulation des Communications électroniques, des postes et de la distribution de la presse (ARCEP), par la Commission consultative des pratiques commerciales de l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR), par la Commission consultative des épargnants de l'Autorité des marchés financiers (AMF), par le Conseil National de la consommation (CNC), par le Conseil National de l'alimentation (CNA), par le comité partenaire Associations de consommateurs de l'Ademe, par le comité du label ISR...

Au-delà, ses experts sont sollicités dans des groupes de travail transversaux.

En 2020, ils ont ainsi apporté leurs compétences aux groupes de travail réunis 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, la fraude à la rénovation énergétique ou encore l'étiquetage des nanomatériaux.

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

Partager son expertise dans le cadre d'auditions par des acteurs et décideurs publics

Reconnue, l'expertise de l'INC est sollicitée par les législateurs et les décideurs, dans le cadre de consultations et d'auditions. Ainsi, en 2020 :



- Le parcours digital du client souscripteur d'un produit financier par l'AMF
- La neutralité carbone par la mission d'information de la commission des affaires européennes de l'Assemblée nationale
- La création du Label Offre d'électricité verte par l'Ademe
- La transposition de la directive 2019/944 (*marché intérieur de l'électricité*) par la DGEC
- L'évaluation du label Investissement socialement responsable (ISR) par l'Inspection générale des finances
- Le soutien aux projets de production d'électricité d'origine photovoltaïque par la DGEC/DITP
- Les frais bancaires par l'Assemblée nationale puis par le ministère des Finances
- L'obsolescence logicielle par le Conseil général de l'environnement et du développement durable (CGDD)

05

ÊTRE AU SERVICE DE TOUS LES CONSOMMATEURS



Élargir 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 publiés 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 saine.

60 Millions de consommateurs

En 2020, et dans le contexte très particulier de la pandémie du COVID-19, **60 Millions de consommateurs** a plus que jamais joué un rôle d'alerte, de prévention et de conseil, avec de très importantes reprises dans la presse, tous supports confondus. Quelques exemples marquants :

- Les combines des sites de rencontre
- Les cosmétiques d'hiver
- Les dérives de la SNCF *[prix, lignes supprimées...]*
- Les eaux de source et minérales
- Les jeans qui durent
- Les lessives [efficacité, toxicité]
- Les meilleures couches
- Les meilleures huiles
- Les produits anti-moustiques
- Les soupes
- Les toxiques dans les produits cosmétiques, avec pour la première fois une étude de près de 90 produits passés au crible du Cosméto'Score®
- Où acheter bio



De même, certains sujets des hors-séries ont également marqué les esprits :

- Alimentation industrielle : comment elle nuit à notre santé
- Allergies : autotest et produits antiallergiques chers et souvent inutiles
- Antigaspis : les déchets qui menacent notre santé
- La vérité sur les régimes alimentaires
- La crème des cosmétiques : comment choisir les plus sûrs
- Médicaments sans ordonnance : nos experts vous alertent

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

Toujours soucieux de mieux répondre aux attentes des consommateurs, 60 Millions de consommateurs a créé une newsletter quotidienne « **60 Millions de confinés** », le temps de la période du confinement.



Hors série n° 204 - Manger sans s'empoisonner

Hors série n° 206 - La crème des cosmétiques



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 est de **25 millions de visiteurs sur l'année**, et près de **75 millions de pages vues**. Le titre a continué à renforcer sa présence sur les réseaux sociaux, notamment sur Facebook qui compte désormais **140 000 abonnés** à la page « 60 ».

Appli mobile 60

60 millions a lancé en décembre 2020 sa nouvelle appli mobile permettant à ses lecteurs de lire les versions numériques du magazine sur tablette et smartphone. Cette nouvelle version plus ergonomique offre un meilleur confort de lecture.

ConsoMag



En 2020, l'INC a produit 120 programmes courts ConsoMag de 2 minutes : 70 émissions sont signées par les 15 organisations de consommateurs agréées partenaires et 50 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.

Des campagnes d'information

La plupart des campagnes d'informations grand public réalisées en 2020 ont été menées avec des partenaires sur des problématiques d'intérêt général, et sont construites autour de séries d'émissions ConsoMag :

- Internet : sécuriser et protéger, avec le dispositif national d'assistance aux victimes de cyber malveillance www.cybermalveillance.gouv.fr
- Le tri, campagne pédagogique, avec CITEO
- L'éducation financière, avec la Banque de France
- La rénovation énergétique des logements, avec l'Agence de la transition écologique (Ademe)
- Le marché de l'énergie, avec le Médiateur national de l'énergie (MNE)
- Comment mieux suivre sa consommation d'électricité, avec ENEDIS
- L'épargne financière, avec l'Autorité des marchés financiers (AMF)
- La transition écologique et la biodiversité, avec le Commissariat général au développement durable (CGDD).



L'Instant Conso

Les émissions préparées par les CTCR ont un fort ancrage régional. Parmi les nombreux sujets traités cette année :

- Comment fonctionne une ressourcerie
- La mobilité solidaire en milieu rural
- Opter pour un café ou une baguette suspendus
- Les escroqueries liées à la carte bancaire
- Achats sur internet (en temps de pandémie)
- AOP régionale et qualité des produits
- La représentation des patients dans les structures de santé
- Inclusion numérique : vers un apprentissage



Inc-conso.fr

Le site www.inc-conso.fr enregistre une augmentation très importante de sa fréquentation en 2020, avec une progression du nombre de ses utilisateurs de 43 % par rapport à 2019, atteignant un record d'audience de plus de **700 000 visiteurs** uniques en octobre et novembre.

Le dossier, régulièrement mis à jour, « *Coronavirus, ce que ça change pour vous* » a été l'un des éléments les plus consultés.

Dans leur catégorie, le simulateur « *Calculez l'augmentation de loyer* » et la base de données « *Trouvez l'association de consommateurs la plus proche de votre domicile* » sont toujours les pages les plus visitées du site.

L'INC et « 60 » sur les réseaux sociaux



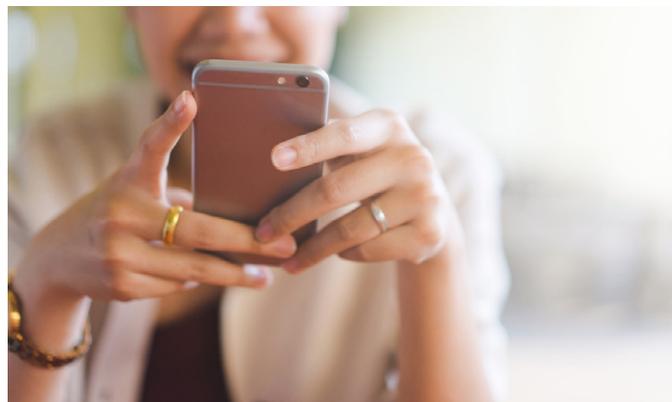
60 Millions de consommateurs
Institut National de la Consommation
Consumag



@60millions
@alerte_rappel60
@Conso_INC
@Consumag_tv



Institut National de la Consommation
60 Millions de consommateurs





INSTITUT NATIONAL DE LA CONSOMMATION

*Établissement public national 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

**L'innovation
au service
des consommateurs**



18, rue Tiphaine ▪ 75732 Paris cedex 15

www.inc-conso.fr

www.60millions-mag.com