

INSTITUT

NATIONAL

Les faits marquants

DE 2006 LA

└ Ressources et expertises ─

└ Activités de presse ─

└ Actions d'information, de sensibilisation
et d'éducation à la consommation ─

└ Rayonnement de l'INC et de ses activités ─

└ Ressources humaines et financières ─

CONSOMMATION

Ressources et expertises

Analyses juridiques et économiques

INC Documents 2006

Assurance

- * Jurisprudences
- * L'assurance des catastrophes industrielles
- * L'assurance de la responsabilité familiale
- * Résilier un contrat d'assurance

Culture et communication

- * Les droits d'auteur dans la société de l'information

Droit / Justice

- * La médiation / conciliation pour résoudre ses litiges
- * Le tarif des huissiers de justice

Santé

- * Les médecins et les droits du patient

Economie

- * Tableau de bord mensuel présentant des indices et des repères économiques

Commerce

- * Le démarchage à domicile
- * Le refus de vente
- * Les clauses abusives
- * Les teinturiers
- * Responsabilité du fait des produits défectueux

Education à la consommation

- * Vulnérabilité et responsabilité des jeunes en matière de consommation

Transports / Automobile

- * La garantie des vices cachés dans les ventes de véhicules d'occasion

Immobilier et logement

- * Copropriété : l'assemblée Générale
- * Copropriété : les majorités de vote
- * Jurisprudences
- * La loi portant engagement national pour le logement
- * Les droits du locataire en cas de vente de son logement
- * Les rapports entre bailleurs et locataires
- * Les fonctions du syndic

Banque / Crédit

- * La fiscalité de l'épargne
- * La vente à distance de produits financiers
- * Le secteur bancaire

Energie

- * La loi énergétique
- * Electricité : la résolution de l'équilibre entre l'offre et la demande
- * Les factures d'électricité

Etudes et dossiers

- * Fournisseurs d'accès à Internet
- * Indice d'impact sur le pouvoir d'achat
- * Les loyers en région parisienne
- * Médiation
- * Nouvel indice de révision des loyers

Essais comparatifs et études de produits et de services

Comparatifs et études techniques

Santé / Hygiène / Cosmétiques

- * Antirides
- * Autobronzants
- * Cannabis
- * Centres de bronzage
- * Epilateurs
- * Ethylotests
- * Oméga 3 et 6
- * Premix et bières fortes
- * Produits contre ronflement
- * Tensiomètres

Internet / Informatique

- * Fournisseurs d'accès à Internet
- * Imprimantes photo et consommables
- * Sites d'achat sur Internet
- * Sites de musique en ligne

Automobile / Loisirs / Tourisme

- * Centres de thalassothérapie
- * GPS
- * Extensions de garantie automobile

Audiovisuel / Numérique

- * Adaptateurs TNT
- * Baladeurs multimédia
- * DVD-R et DVD-RW
- * Ecrans plats
- * Extensions de garantie des écrans plats
- * Graveurs de DVD
- * Webcams

Alimentation

- * Aliments pour chiens
- * Eaux en bouteille
- * Pesticides dans les fruits et légumes
- * Produits apéritifs

Assurance

- * Assurance emprunteur

Electroménager

- * Carafes filtrantes
- * Fours à micro-ondes
- * Lave-linge
- * Lave-vaisselle
- * Lessives
- * Machines à pains

Commerce

- * Pouvoir d'achat
- * Services consommateurs

Banque / Crédit

- * Crédit immobilier
- * Rachat de crédit

Habitat / Bricolage / Jardinage

- * Détecteurs incendies DAAF

Téléphonie

- * Services numéros 118

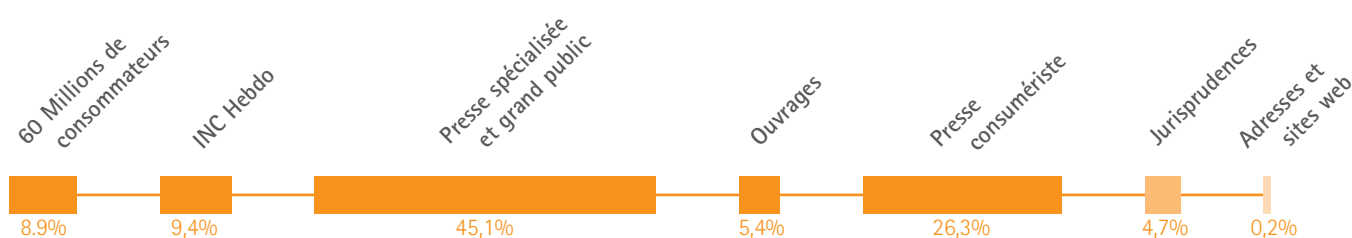
Partenariats

- Evaluation du potentiel d'écotoxicité des lessives avec les 6 Agences de l'eau
- Essai comparatifs sur les DVD-R et DVD-RW avec le Laboratoire national de métrologie et d'essai (LNE)
- Etude sur les services consommateurs avec l'Institut d'administration des entreprises (IAE) de l'Université de Lyon III

Documentation

Alimentation des bases de données

L'offre actuelle se compose de trois bases de données : Articles et Ouvrages ; Jurisprudence ; Sites web. L'effort de mise à disposition d'un accès au texte intégral (fichier joint ou lien Internet) a été poursuivi pour les documents qui ne sont pas produits par l'INC (ceux-ci sont disponibles en texte intégral depuis 2000).



- Les bases de données documentaires - Répartition des données au 31/12/2006 - Total : 85 367

Portail documentaire

Accessible pour les associations de consommateurs nationales et les CTSC sur INC Pro, le portail documentaire fédère la plupart des services et produits proposés par la documentation de l'INC :

- * une alerte quotidienne « le web au jour le jour »
- * un agenda de la consommation
- * trois bases de données (Articles et Ouvrages ; Jurisprudence ; Sites web)
- * un bulletin électronique hebdomadaire « Veille législative et réglementaire »
- * un bulletin électronique « Presse et documents spécialisés : dernières sélections »
- * un bulletin électronique « Livres : dernières acquisitions »
- * l'index annuel d'INC Document
- * des dossiers documentaires

Recherches documentaires à la demande

220 recherches documentaires (question / réponse, bibliographies, dossiers documentaires, interrogations de banques de données...), sur le fonds documentaire INC ou sur des ressources extérieures, ont été effectuées par les documentalistes pour le mouvement consommateur et les collaborateurs INC.

Activités de presse

60 Millions de consommateurs

Malgré une conjoncture difficile pour la presse, 60 Millions de consommateurs a vu sa diffusion totale progresser cette année encore et a développé son portefeuille d'abonnés. La diffusion moyenne du mensuel (vente en kiosque et abonnements) atteint 180 000 exemplaires et celle des hors série 98 000 exemplaires.

Sujets de l'année

Le magazine a proposé des dossiers précurseurs qui l'ont placé au centre de l'actualité, comme le premier essai sur les dangers du cannabis, publié dans le numéro d'avril ou l'étude inédite sur l'écotoxicité des lessives en novembre.

La publication en septembre de l'indice d'impact sur le pouvoir d'achat a déclenché de nombreuses reprises dans les médias et réactions des différents acteurs économiques, relançant le débat sur le pouvoir d'achat des ménages. L'enquête sur le déremboursement des médicaments (parue en octobre) a également suscité l'intérêt des consommateurs et des relais d'opinion.

Le hors-série le plus remarqué de l'année a été le numéro Découverte *Consommer vert* et ses 50 fiches apportant des solutions écologiques et économiques. L'originalité de sa conception a séduit les lecteurs et les médias.

Mensuels

- * Pesticides dans les fruits et légumes : 150 produits analysés – janvier
- * Alcool : comment les fabricants font boire les jeunes – février
- * Immobilier : crédits – mars
- * Oméga 3 : vraies et fausses promesses – avril
- * Bronzer avant l'été – mai
- * Produits apéritifs : grignoter les moins caloriques – juin
- * Quelle eau boire ? – juillet/août – avec cahier détachable
« Guide des eaux en bouteille »
- * Antirides : les crèmes efficaces – septembre
- * Internet : faut-il quitter France Télécom ? – octobre
- * Lessives : les plus efficaces et les moins polluantes – novembre
- * Téléviseurs écrans plats (spécial haute définition) – décembre

Hors-série Expert

- * Hébergement de vacances : mode d'emploi
- * Investir pour sa retraite
- * Le guide du nouveau radin
- * Banque : un jeu d'enfant
- * Vos droits pour mieux vous défendre au quotidien

Hors-série Découverte

- * Tous les impôts : les astuces pour payer moins
- * Automobile : le guide du nouveau conducteur
- * Savoir maigrir
- * Consommer vert : 50 solutions écologiques et économiques
- * Internet de A à Z : les nouveaux usages

Un supplément exceptionnel

Le guide **Les associations qui vous défendent**, publié avec le mensuel de novembre, présente les 18 organisations de consommateurs agréées, leur histoire, leurs domaines d'intervention, les représentations qu'elles assurent auprès des instances officielles. Magazine de service public, « 60 » contribue ainsi à renforcer leur visibilité auprès du grand public, en mettant en valeur les spécificités de chacune, et confirme le rôle clé qu'elles jouent dans le système actuel de défense des consommateurs.

La mise en ligne de ce supplément sur le site du magazine et sur conso.net, site portail de la consommation, a remporté un vif succès. Entre novembre et décembre, le document a été téléchargé plus de 44 000 fois.

Partenariats

Les éditions **J'ai lu**. Trois guides, issus des hors série Expert parus en 2005, ont été publiés en 2006 : *Copropriété*, *Héritage* et *Aider nos parents âgés*. Ils sont diffusés en librairies et grandes surfaces.

La Dépêche du Midi. Pour la deuxième année consécutive, *La Dépêche du Midi* relaie auprès de ses lecteurs les essais et enquêtes publiés dans le magazine. En effet, le quotidien régional publie chaque mardi, dans le cadre de sa rubrique *Vie quotidienne*, l'extrait d'un article issu du mensuel ou du hors série en vente.

Fréquentation

La fréquentation du site se stabilise par rapport à 2005, en demeurant au-dessus des 375 000 visiteurs uniques par mois. Le nombre d'abonnés à la lettre d'information bimensuelle atteint les 90 000 fin 2006.

La rubrique la plus consultée du site demeure le testeur de connexion (quatrième version), dont le succès ne se dément pas après quatre ans de mise en ligne. Près de 38 000 comptes ont été créés en 2006. C'est un produit de référence plébiscité aussi bien par les communautés d'internautes que par la presse professionnelle.

Complément interactif du magazine

En 2006, deux chats ont été organisés. Le premier « tout sur 60 », qui a eu lieu début mai, avait pour objet de mieux faire connaître l'équipe et le mode de fonctionnement du magazine. Le second, directement lié à la publication en septembre de l'indice d'impact sur le pouvoir d'achat des Français, proposait aux internautes de pointer les hausses les plus significatives et d'échanger leurs expériences.

Le site a proposé des études en ligne, dont les résultats ont alimenté ou servi de point de départ à plusieurs essais comparatifs, sur les sujets suivants :

- * Les produits d'entretien des lentilles de contact
- * L'usage de la téléphonie mobile
- * Produits hard discount : gâteaux fourrés et raviolis en boîte
- * Les alarmes domestiques sans fil
- * Les lave-linge
- * Les fournisseurs d'accès à Internet
- * L'eau de boisson
- * Les podcasts

L'étude en ligne la plus importante a porté sur les fournisseurs d'accès à Internet. A travers plus de 60 questions, les internautes ont été invités à juger leur fournisseur d'accès. Les réponses de plus de 4 000 personnes ont été prises en compte et décortiquées. Leur examen a permis de constituer des fiches de satisfaction sur chaque opérateur. Celles-ci ont alimenté le dossier Internet du numéro de novembre de 60 Millions de consommateurs. Ce baromètre, réalisé pour la troisième année consécutive, a fait l'objet de nombreuses reprises dans la presse écrite et Internet.

A l'occasion de la parution du hors série *Guide du nouveau radin* en juin, le site a proposé un tableau de bord budgétaire personnalisé permettant de suivre l'évolution de ses dépenses.

En septembre, le site a également proposé un dossier en accès libre « Tabac, alcool et cannabis » présentant les résultats des essais sur ces sujets. Cette mise en ligne faisait écho à la parution des résultats de l'étude 2006 de l'Observatoire français des drogues et des toxicomanies sur la consommation de substances psycho-actives par les jeunes Français.

INC Hebdo

Hebdomadaire de l'actualité de la consommation diffusé uniquement par abonnement, INC Hebdo est principalement destiné aux associations de consommateurs dans leurs différentes composantes : nationales, régionales et locales et aux professionnels de la consommation.

Guide du consumérisme

Une édition actualisée du *Guide du consumérisme* a été publiée avec le premier INC Hebdo de l'année. Ce document présente le mouvement consommateur et l'ensemble des structures de la consommation en France, en Europe et à l'international. Une place significative est donnée aux instances consultatives auxquelles participent les représentants des consommateurs, les professionnels et les pouvoirs publics.

La version électronique du guide proposée sur conso.net a été téléchargée plus de 100 000 fois durant les 4 mois pendant lesquels elle a été mise en avant sur le site.

Actions d'information, de sensibilisation et d'éducation à la consommation

Consumag — 120 émissions

La nouvelle formule de CONSOMAG a atteint son rythme de croisière en 2006.

120 émissions ont été réalisées cette année : chaque dossier a été suivi d'une brève ou d'une revue de presse. En tête des thèmes les plus traités, on retrouve les sujets « alimentation » puis « commerce et services ».

La nouvelle méthode de répartition s'est mise en place avec succès, toutes les associations ont réalisé au minimum trois sujets dans l'année, certaines ont augmenté leur nombre d'émissions avec les sujets répondant à l'appel à projets.

Consumag primé

Lors de l'édition 2006 du Festival international de la communication audiovisuelle des entreprises, institutions et collectivités, Consumag a reçu le prix du meilleur programme court.

Pour le jury, l'émission s'est distinguée par la qualité de ses images, de son son, de sa réalisation et par la cohérence du programme avec l'objectif d'information à atteindre.

Programmation et audience

Horaires de diffusion :

- * France 2 du lundi au vendredi à 13h45 (version 2')
- * France 3 lundi, jeudi et dimanche à 20h20 (version 1'40")
- * France 4 mercredi à 11h50, samedi à 11h50, mardi et jeudi à 19h50. (version 1'40")
- * Réseau France Outre-mer du lundi au vendredi après le journal télévision de 13 heures. (version 2')

L'audience moyenne est de 2 074 220 téléspectateurs par diffusion, soit une augmentation de 80 220 par rapport à 2005. Toutefois l'audience de Consumag reste dépendante de celle des programmes environnants.

www.conso.net

Fréquentation

Le site a accueilli 122 000 visiteurs uniques en moyenne par mois en 2006, contre 84 200 en moyenne sur le second semestre 2005. La lettre d'information mensuelle compte près de 24 000 abonnés à la fin du mois de décembre 2006. Le succès de la fusion des sites inc60.fr et conso.net réalisée en 2005 se confirme.

Dossiers de l'année

Conso.net a proposé un panorama de l'actualité du mouvement consommériste en publiant les communiqués de presse des associations de consommateurs (250 en 2006) et en annonçant le sommaire de leurs publications et appels à témoignages. Les quelque 175 lettres-types et questions-réponses diffusées dans l'espace Conseils pratiques ont été actualisées.

A l'occasion de la publication en ligne d'une fiche pratique expliquant la mise en place du nouvel indice de révision des loyers, le site a proposé un simulateur de calcul de révision de loyer.

En octobre, un dossier complet sur la médiation-conciliation a été mis en ligne. Il présente les acteurs de la médiation dans chaque secteur, leur mode de saisine et propose des fiches pratiques et donne des conseils.

Le site a proposé 30 nouvelles fiches pratiques en 2006 (inédites ou versions papier actualisées), principalement réparties dans les thèmes « logement-immobilier », « assurance », « copropriété » et « commerce ».

Top 10 des fiches pratiques les plus téléchargées de l'année

1. Acheter ou vendre un logement
2. Le crédit immobilier
3. Les voitures d'occasion
4. Acheter un terrain à bâtir
5. La carte bancaire
6. Nouvel indice de révision des loyers
7. Les saisies mobilières
8. Les charges locatives
9. L'achat d'une voiture neuve
10. Le chèque

Formation

Programmes réalisés par les experts juridiques et économiques

- * Formation continue des magistrats pour l'Ecole nationale de la Magistrature : « Rôle des différents acteurs du consumérisme en France ». 14 magistrats participants. Stage organisé du 15 au 19 mai 2006.
- * Mise en ligne en juin sur le site INC Pro d'un simulateur de calcul du reste à vivre et de la quotité saisissable. Il s'agit d'un outil complémentaire au dossier pédagogique « Guide du représentant des consommateurs en commission de surendettement », dont les éléments ont fait l'objet d'une actualisation en cours d'année.
- * Mise en ligne sur le site INC Pro d'un dossier pédagogique « Contrats d'assurance-vie : dossier du formateur ».

Les experts de l'INC sont également intervenus dans une quinzaine de stages organisés par des associations de consommateurs, des centres techniques régionaux de la consommation ou des universités.

Education à la consommation

Site web pour les ados « Ctaconso.fr »

Le site www.ctaconso.fr, dédié aux jeunes consommateurs, a été mis en ligne le 14 septembre 2006.

Il s'agit de donner aux jeunes de 12 à 18 ans des informations pratiques leur permettant l'acquisition ou le perfectionnement de comportements individuels avisés, responsables et vigilants.

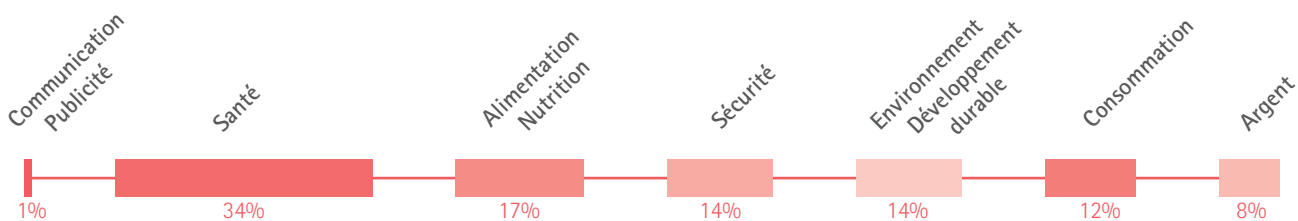
Le lancement du site a bénéficié d'une couverture médiatique importante, tant en presse écrite, qu'audiovisuelle et Internet. L'ensemble des articles et reportages porte un regard positif sur le site, ses contenus, la forme utilisée, l'adéquation avec la cible visée. La campagne spécifique auprès de 415 radios ciblées « jeunes » proposant la diffusion de clips sonores a remporté un vif succès. 14 477 passages ont été comptabilisés.

Entre le 1er octobre et le 31 décembre, 5 097 mobinautes ont participé à la campagne SMS permettant de gagner des SMS gratuits comprenant une signature finale de promotion pour Ctaconso.fr (17 519 SMS ont été diffusés).

Sur les 14 semaines d'ouverture du site en 2006, on compte 73 328 visiteurs uniques et 851 134 pages vues.

Pédagothèque

La démarche qualité engagée pour la pédagothèque s'est poursuivie notamment avec l'intégration progressive des outils pédagogiques produits par les associations de consommateurs. A ce jour, elle compte 807 outils pédagogiques dont les notices sont en ligne sur conso.net.



- Répartition des outils de la pédagothèque - Total : 807

Le Comité paritaire d'évaluation des outils pédagogiques, dont la composition a été renouvelée en cours d'année, s'est réuni à 8 reprises en 2006 et a évalué près de 150 outils pédagogiques.

« Agenda Europa : vos droits, vos choix »,

Pour la troisième année consécutive, l'INC a coordonné la réalisation et la diffusion de l'Agenda Europa en France. Cette action pédagogique est financée par la Direction Générale Santé et Protection du Consommateur de la Commission européenne (DG Sanco) et coordonnée en Europe par la Fondation Génération Europe.

Chaque kit pédagogique se compose de 25 agendas pour les élèves et d'un livret pour l'enseignant. 120 000 exemplaires de l'édition française 2006-2007 ont été adressés à la rentrée scolaire aux lycéens des classes de seconde générale, technologique, professionnelle ou agricole, dans 632 lycées, soit près d'un lycée sur 4.

« Théo et Léa, une journée à la maison »

Depuis sa mise en ligne en mai 2004, cet espace Internet ludo-éducatif de prévention des accidents domestiques chez l'enfant rencontre un vif succès tant auprès des utilisateurs que des médias ou des institutionnels.

En 2006, le jeu passe les frontières vers l'Espagne en changeant de titre « Teo y Bea, un día en casa » grâce au ministère espagnol de la santé et de la consommation qui a chargé l'INC espagnol de faire la traduction et l'adaptation de la version française.

Par ailleurs, depuis le mois de décembre, l'Hôpital Robert Debré (AP-HP) lui dédie une des bornes interactives de l'Espace Familles.

Rayonnement de l'INC et de ses activités

Participations extérieures

Outre sa participation aux travaux de normalisation et de certification, et son inscription dans plusieurs réseaux européens d'éducation, l'INC s'est impliqué dans de nombreux groupes de travail mis en place par des instances publiques. Ses experts ont régulièrement été sollicités pour intervenir dans le cadre de manifestations publiques et de colloques. L'INC a également accueilli en 2006 plusieurs délégations étrangères venues du Japon, de Turquie, du Vietnam, d'Islande et du Québec.

Reprises médiatiques

1890 reprises presse ont été comptabilisées pour l'année 2006, soit 39 % de plus qu'en 2005 : les reprises en presse audiovisuelle ont plus que doublé (+121%) et les reprises en presse écrite et web ont augmenté de plus de 17%. 32% des reprises 2006 proviennent de la presse audiovisuelle, suivie par la presse écrite régionale avec 24%. L'explosion des reprises audiovisuelles s'explique notamment par les nombreuses reprises sur l'essai cannabis du mensuel d'avril de 60 Millions de consommateurs. Cet essai a permis de toucher une cible plus jeune par l'intermédiaire des radios musicales et des programmes de divertissement.

Top 5 des sujets les plus repris par la presse

1. Indice d'impact sur le pouvoir d'achat
2. Etude sur le cannabis
3. Enquête sur le déremboursement des médicaments
4. Dossier sur les fournisseurs d'accès à Internet
5. Comparatif sur les numéros 118

Ressources humaines et financières

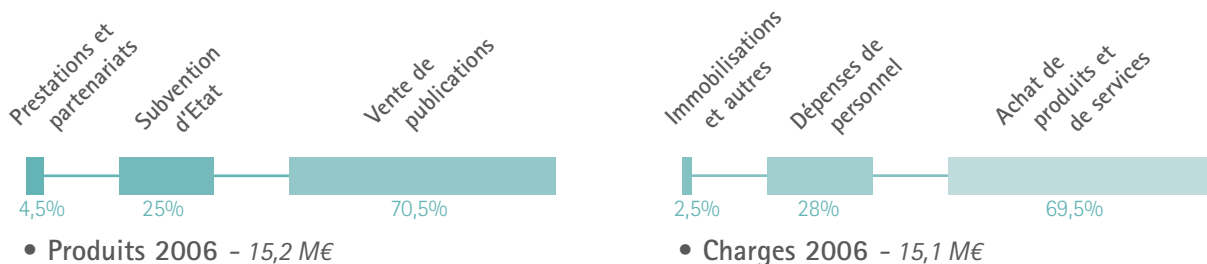
Indicateurs sociaux

L'INC regroupe des compétences diverses d'expertise technique, juridique et économique, mais aussi d'information et de communication : journalistes, maquettistes, documentalistes. 76 salariés sont inscrits à l'effectif au 31 décembre 2006. L'effort de formation a été accru. 60% de l'effectif a bénéficié d'une formation au cours de 59 stages organisés en 2006.

Depuis décembre, l'INC a mis en place une nouvelle organisation autour de ses trois pôles d'activité : *ressources et expertises*, *activités de presse* et *communication, éducation et développement*. L'établissement s'est doté d'un secrétariat général, dont le rôle premier est d'accompagner les besoins de chaque pôle de façon transversale et d'une véritable direction financière et de contrôle de gestion.

Indicateurs financiers

Le résultat de l'exercice s'établit à près de 100 000 €.



Obtenir des renseignements

- * Démarches de consommation et orientation vers des organismes compétents
Tel : 0 892 707 592 (0,34 € TTC/min) et courrier
- * Sites Internet : www.conso.net et www.60millions-mag.com
- * Service d'assistance téléphonique 60 répond offert avec l'abonnement 60 intégral

Avis et témoignages

- * Courriers à adresser à la rédaction de 60 Millions de consommateurs
- * **S'abonner ou commander des numéros de 60 Millions de consommateurs**
- * Par Internet : www.60millions-mag.com
- * Par courrier : utiliser en priorité les bulletins d'abonnement des magazines
- * A la boutique : 80, rue Lecourbe

INSTITUT NATIONAL DE LA CONSOMMATION

80, rue Lecourbe
75732 Paris Cedex 15
Tel. : 01 45 66 20 20

www.conso.net
www.60millions-mag.com
www.ctaconso.fr