

INSTITUT NATIONAL DE LA CONSOMMATION

Les faits marquants

2005

- RESSOURCES ET EXPERTISES
- ACTIVITÉ DE PRESSE
- ACTIONS D'INFORMATION, DE FORMATION ET D'ÉDUCATION
- RESSOURCES HUMAINES ET FINANCIÈRES

RESSOURCES ET EXPERTISES

ESSAIS COMPARATIFS ET ÉTUDES DE PRODUITS ET DE SERVICES

COMPARATIFS ET ÉTUDES TECHNIQUES

SANTÉ / HYGIÈNE / COSMÉTIQUES

Blanchissants dentaires
Médicaments pour la gorge
Produits amincissants
Teintures pour cheveux

INTERNET / INFORMATIQUE

Fournisseurs d'accès à Internet
Haut débit sur Internet

HABITAT / BRICOLAGE / JARDINAGE

Climatiseurs/ventilateurs
Insecticides

AUTOMOBILE / LOISIRS / TOURISME

Agences de voyages sur Internet
Dacia Logan
Miniskis
Réseaux d'entretien automobile
Systèmes de navigation GPS

TÉLÉPHONIE

Téléphones portables 3G

BANQUE / CRÉDIT

Crédits étudiants
Packages bancaires pour les jeunes

ÉLECTROMÉNAGER

Aspirateurs
Cafetières espresso
Chargeurs de piles et accumulateurs
Détachants textile
Nettoyeurs vapeur
Réfrigérateurs américains

AUDIOVISUEL / NUMÉRIQUE

Accessoires photo numérique
Appareils photo numériques
Baladeurs MP3
Lecteurs DVD portables
Packs home cinéma
Téléviseurs plasma
Tirages papier et bornes
(photo numérique)
Transmetteurs audio vidéo sans fil
Vidéoprojecteurs

ALIMENTATION

Additifs alimentaires
Boissons sucrées
Pains
Sel dans les aliments

ASSURANCE

Assurance automobile
Complémentaires santé

COMMERCE

Services consommateurs -
fabricants/distributeurs

Plusieurs tests comparatifs ont été réalisés dans le cadre de partenariats avec des organismes publics :

- la Commission de sécurité des consommateurs : les miniskis
- l'Agence française de sécurité sanitaire des aliments : les boissons sucrées, le sel dans les aliments et les pains
- l'Agence de l'environnement et de la maîtrise de l'énergie : les climatiseurs mobiles et les ventilateurs
- l'Institut d'administration des entreprises de l'université de Lyon III : les services consommateurs
- l'Instituto do consumidor (Portugal) : les produits amincissants

ÉTUDES EN PARTENARIAT

- Signes de qualité et mentions valorisantes de produits non alimentaires
- Signes de qualité et de sécurité (insecticides, nettoie tout, piles, ampoules)
- Produits cosmétiques : mieux les connaître et mieux les choisir
- Batteries et chargeurs de batteries des téléphones mobiles
- Étiquetage des produits alimentaires de détail
- Le service chez le coiffeur

ANALYSES JURIDIQUES ET ÉCONOMIQUES

GROUPE DE TRAVAIL JURIDIQUE SUR LE DROIT DE LA CONSOMMATION

Le conseil d'administration a créé en 2004 un groupe de travail juridique afin de mettre en perspective les travaux de l'INC en matière de droit de la consommation. Les réflexions ont porté sur le périmètre du droit de la consommation, sa finalité et son efficacité, et ont fait l'objet d'un rapport.

Au cours d'une matinée de restitution et d'échanges (le 4 novembre 2005), l'INC a ouvert une réflexion sur le code de la consommation avec l'ensemble des acteurs du secteur et ses partenaires privilégiés.

ÉTUDES ET DOSSIERS

- Représentations assurées par les associations de consommateurs
- Dossiers documentaires dans le cadre de groupes de travail du Conseil national de la consommation sur le transport aérien et sur l'ouverture à la concurrence de l'électricité
- Indice 2004 du pouvoir d'achat immobilier
- Indice d'impact sur le pouvoir d'achat
- Fournisseurs d'accès à Internet

INC DOCUMENTS

ADMINISTRATION

L'accès aux documents administratifs : un droit garanti par la loi

ALIMENTATION

Les allégations santé

ÉNERGIE

Le marché de l'électricité face à la concurrence
L'ouverture du marché du gaz à la concurrence

SANTÉ

La loi relative à la politique de santé publique

IMMOBILIER

Copropriété : choisir un syndic
Copropriété : le contrat de syndic
Jurisprudences
L'achat d'un logement à construire : le contrat de vente en l'état futur d'achèvement
Les locations meublées
Louer à deux

AUTOMOBILE/TRANSPORTS

Contraventions dans les transports en commun
Véhicule d'occasion et vice caché
Voyager en avion

COMMERCE

La garantie de la conformité du bien ou contrat
Les délais de réflexion

BANQUE/CRÉDIT

La fiscalité de l'épargne depuis le 1^{er} janvier 2005
Le crédit renouvelable
L'épargne du défunt
Le nouveau prêt à taux zéro
Le plan d'épargne retraite populaire
Le recouvrement des impayés des collectivités territoriales et de leurs établissements
Virements, prélèvements automatiques et TIP

ASSURANCE

Jurisprudences
Le bonus malus

COMMUNICATION

La régulation des activités postales
Les litiges de téléphonie fixe

DROIT/JUSTICE

L'action de groupe : vers une consécration ?
La procédure
Le juge de l'exécution
Vers un droit européen des contrats

ÉDUCATION À LA CONSOMMATION

L'éducation à la consommation en Europe : réseaux et initiatives

ÉCONOMIE

Tableau de bord mensuel présentant des indices et des repères économiques

DOCUMENTATION

ALIMENTATION DES BASES DE DONNÉES

Les bases de données documentaires (Articles et ouvrages, Jurisprudence, Sites web) ont été enrichies en privilégiant l'accès au texte intégral (fichier joint ou lien Internet). La mise à jour du thesaurus, débutée en 2004, s'est poursuivie. Ce travail de réflexion sur les descripteurs ou mots clefs (environ 5 270 termes) s'est accompagné d'une actualisation des contenus de la base documentaire Articles et ouvrages.

PRESSE GRAND PUBLIC ET SPÉCIALISÉE: 44,34%

PRESSE CONSOMÉRISTE (HORS INC): 24,51%

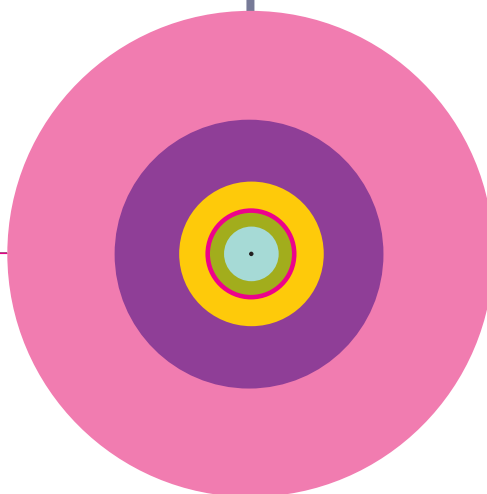
60 MILLIONS DE CONSOMMATEURS: 13,25%

INC HEBDO: 8,40%

OUVRAGES: 4,90%

JURISPRUDENCES: 4,40%

ADRESSES ET SITES WEB: 0,20%



DONNÉES DU FONDS DOCUMENTAIRE
AU 31 DÉCEMBRE 2005 - TOTAL : 91 098

PRODUITS ET RECHERCHES DOCUMENTAIRES

Hormis la revue de presse quotidienne diffusée aux organisations de consommateurs nationales sous format papier, les produits documentaires sont proposés en version électronique : le bulletin Presse et documents spécialisés : dernières sélections, le bulletin Livres : dernières acquisitions, le bulletin hebdomadaire Veille législative et réglementaire et l'index annuel de 60 Millions de consommateurs.

Deux nouveaux produits sont diffusés sur INC Pro : une alerte quotidienne Le web au jour le jour et un agenda de la consommation.

Trois dossiers documentaires, proposant des références essentielles, des textes fondateurs et des bibliographies, ont été mis en ligne en 2005 :

- Le prix de l'eau : fixation du prix et modes de gestion du service de l'eau
- Vers l'action de groupe en France : éléments pour une réflexion
- Surendettement : panorama des textes juridiques

Près de 350 recherches documentaires ont été effectuées sur le fonds documentaire INC ou sur des ressources extérieures par les documentalistes pour le mouvement consommateur et les collaborateurs de l'établissement.

ACTIVITÉ DE PRESSE

60 MILLIONS DE CONSOMMATEURS

Malgré une conjoncture difficile pour la presse, 60 Millions de consommateurs a consolidé ses ventes en kiosque et a développé son portefeuille d'abonnés. La diffusion moyenne du mensuel (ventes en kiosque et abonnements) atteint 178 000 exemplaires et celle du hors série 95 000 exemplaires.

MENSUEL

- Additifs alimentaires : vraies et fausses inquiétudes – janvier
- Blanchissants dentaires : efficacité, et effets secondaires – février
- Crédit immobilier : décrochez le taux le plus bas – mars
- Boissons : combien de sucres avalez-vous ? – avril
- Crèmes amincissantes : les résultats de notre nouveau test – mai
- Photo numérique : bridges ou compacts – juin
- Insecticides : des poisons pour notre santé ? – juillet-août
- Pain : la grande pagaille – septembre
- Internet haut débit – octobre
- Téléphone mobile : à la conquête de nouveaux mondes – novembre
- Spécial anniversaire / Essais spécial fêtes – décembre

HORS SÉRIE EXPERT

- Les nouveaux droits du couple et de la famille
- Copropriété : mode d'emploi
- Santé / Assurances complémentaires
- Héritage
- Aider nos parents âgés

HORS SÉRIE DÉCOUVERTE

- Guide d'achat des aliments santé
- Spécial beauté
- Pollutions : les nouvelles menaces sur la santé
- Internet pratique

SPÉCIAL IMPÔTS

- Guide fiscal 2005

PARTENARIATS

- Les éditions J'ai lu. Trois guides ont été publiés en 2005 : 100 lettres pour régler vos litiges, Location, mode d'emploi et Les droits du couple et de la famille. Ils sont vendus en librairies et en grandes surfaces.
- La Dépêche du Midi. Depuis le début de l'année, le quotidien régional reprend chaque mardi, dans le cadre de sa rubrique Vie quotidienne, un article du magazine.

C'est le mensuel de mai, avec son essai sur les crèmes amincissantes, qui a enregistré les plus fortes ventes de l'année et de nombreuses reprises dans la presse. Cependant, d'autres numéros ont présenté des dossiers très appréciés des lecteurs et des médias : le dossier consacré aux additifs alimentaires, celui sur les boissons sucrées ou encore l'étude sur le pain.

60 Millions de consommateurs a publié son 400^{ème} numéro en décembre. Un dossier spécial a retracé l'histoire du magazine et ses 35 ans d'information des consommateurs. Un poster présentant les 400 couvertures du titre depuis décembre 1970 a été offert à chaque lecteur.

WWW.60MILLIONS-MAG.COM

La fréquentation du site, complément interactif du magazine, a augmenté de plus de 50% en un an et atteint une moyenne mensuelle de plus de 400 000 visiteurs uniques en 2005. Cette progression s'inscrit dans le contexte général du développement d'Internet, mais s'explique également par la mise en ligne de contenus exclusifs.

NOUVEAU SITE, NOUVEAUX SERVICES

Le site privilégie l'échange avec les internautes en leur proposant d'apporter leur témoignage, de participer à des essais comparatifs et de réagir sur des sujets d'actualité. L'accès au testeur de connexion et son fonctionnement ont été simplifiés. L'offre de services a été enrichie avec la mise en ligne d'un guide interactif consacré au crédit immobilier. Avec ses quatre modules de simulation, ses fiches pratiques et ses articles, il aide l'internaute à préparer le financement de son projet immobilier.

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 : nationale, régionale et locale et aux professionnels de la consommation.

Chacun des 44 numéros parus en 2005 a proposé une partie actualité et un INC Document : fiche pratique, étude juridique ou économique, sélection de jurisprudences, tableau de bord...

ACTIONS D'INFORMATION, DE FORMATION ET D'ÉDUCATION

CONSOMAG

NOUVELLE FORMULE

Plusieurs changements ont été apportés à Consomag en 2005. Les versions de 5 et 2 minutes ont été remplacées par des versions de 2 minutes et d'1 minute et 40 secondes. La diffusion des nouveaux formats a débuté le 5 décembre 2005. Le mode de répartition des émissions entre les associations a été revu avec la DGCCRF, en accord avec celles-ci. L'appel d'offres pour la production des émissions, lancé en mai, a conduit l'INC à choisir l'agence de presse audiovisuelle Capa TV. Enfin, France 4 diffuse l'émission depuis le mois de mai.

Le changement de format a entraîné des modifications de programmation :

- France 2 diffuse l'émission cinq fois par semaine : du lundi au vendredi à 13h45.
- France 3 la diffuse trois fois par semaine : les lundi, jeudi et dimanche à 20h20.
- France 4 la diffuse six fois par semaine : mardi et jeudi à 19h45, mercredi à 11h50 et samedi à 12h30 (deux autres diffusions sont programmées en fonction de la grille).

L'audience moyenne a augmenté de 19,3% entre 2004 et 2005 pour atteindre 1 994 000 téléspectateurs pour chaque diffusion. Sur France 3, elle a cru de 43,8%.

60 SUJETS ORIGINAUX

En 2005, compte tenu du changement de format et du rythme de diffusion, 60 sujets originaux ont été produits, contre 49 en 2004. Le thème le plus traité, avec 1 sujet sur 5, est celui de la Banque/Assurance. Plus d'1 sujet sur 6 a porté sur l'alimentation et plus d'1 sur 7 sur des questions liées aux offres commerciales et aux services.

WWW.CONSO.NET

REFONTE DES SITES DESTINÉS AU GRAND PUBLIC

L'INC a regroupé les deux sites inc60.fr et conso.net afin de présenter sur un même portail les structures du mouvement consommateur et des informations juridiques et pratiques. Le contenu des deux sites est regroupé sur le site www.conso.net. Au service du public et du mouvement d'information et de défense des consommateurs, le site est donc le portail de la consommation en France.

UNE TRANSFORMATION RÉUSSIE

Les visiteurs d'inc60.fr ont été redirigés vers conso.net. Aucune perte de fréquentation n'a été relevée à l'occasion de cette transformation.

La fréquentation mensuelle moyenne de conso.net entre le 1^{er} juillet et le 31 décembre 2005 a atteint 84 200 visiteurs uniques.

INC PRO

LE PORTAIL DOCUMENTAIRE DE L'INC

INC Pro offre un accès direct aux ressources documentaires de l'INC et propose de nombreux services et produits de veille (cf. Documentation).

L'utilisateur peut constituer son propre système d'alerte en fonction de ses centres d'intérêt.

UNE OFFRE RESTRUCTURÉE

Une refonte du site a été entreprise en 2005 afin d'élargir ses fonctionnalités, de faciliter la navigation des abonnés.

La nouvelle offre est structurée autour de trois fonctions :

- s'informer : mise en ligne des articles d'INC Hebdo, de l'INC Document, suivi législatif et réglementaire...
- approfondir : accès à la totalité des INC Documents, classés par thème et type, et aux dossiers réalisés en interne
- rechercher : accès aux 90 000 références des bases documentaires.

La nouvelle version du site a été mise en ligne en octobre. Les bases documentaires, jusqu'ici accessibles uniquement aux associations nationales et aux centres techniques régionaux de la consommation, peuvent être consultées par l'ensemble des associations locales abonnées à INC Hebdo.

ÉDUCATION À LA CONSOMMATION

PÉDAGOTHÈQUE DE LA CONSOMMATION

Le nombre d'outils pédagogiques recensés a augmenté de plus de 40 % en un an pour atteindre 862 fin 2005. Si la quantité de matériels produits par les entreprises, les syndicats professionnels et les associations augmente, celle issue des collectivités publiques est en baisse.

Les notices des outils pédagogiques recensés sont en ligne sur l'espace Education du site conso.net.

SÉCURITÉ DOMESTIQUE : THÉO ET LÉA, UNE JOURNÉE À LA MAISON

Depuis sa mise en ligne en mai 2004, cet espace Internet ludoéducatif de prévention des accidents domestiques chez l'enfant rencontre un vif succès auprès des utilisateurs, des médias et des institutionnels. Il a été réalisé en association avec quatre organisations de consommateurs (Adeic, ALLDC, Familles de France, UFCS) et deux associations de parents d'élèves (FCPE, Unapel).

En 2005, le jeu a été téléchargé plus de 15 000 fois. Plus de 30 000 exemplaires du dépliant correspondant ont été distribués par les réseaux des associations de consommateurs ou de parents d'élèves.

AGENDA EUROPA : VOS DROITS, VOS CHOIX

Pour la deuxième année consécutive, l'INC a coordonné la réalisation et la diffusion de l'Agenda Europa en France. Cette action pédagogique, financée par la Direction générale Santé et Protection du Consommateur de la Commission européenne, a été soutenue par les ministères de l'Économie, des Finances et de l'Industrie, de l'Éducation Nationale et de la Recherche et des Affaires Européennes, ainsi que l'ensemble des organisations nationales de consommateurs. À la rentrée scolaire, 115 000 exemplaires ont été distribués en France aux élèves de seconde générale, technologique, professionnelle ou agricole, dans 549 lycées.

FORMATION

Programmes conçus et réalisés par les experts juridiques et économiques :

- Campagne d'information des représentants des consommateurs en commissions départementales d'équipement commercial, en partenariat avec la Direction du commerce, de l'artisanat, des services et des professions libérales et avec le soutien de la représentante des consommateurs à la Commission nationale d'équipement commercial.
- Rôle des différents acteurs du consumérisme en France : formation continue dispensée auprès des magistrats pour l'École nationale de la magistrature
- Consommateurs et Nouvelles Technologies : formation continue dispensée auprès des Ateliers techniques de la consommation des centres techniques régionaux de la consommation et des juristes des associations nationales de consommateurs.
- Action de formation destinée aux adhérents commerçants, artisans et professions libérales de France Gestion portant sur les questions relatives au contrat de téléphonie.
- Mise en ligne sur le site INC Pro d'un panorama des textes juridiques sur le surendettement.

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

RESSOURCES HUMAINES ET FINANCIÈRES

INDICATEURS SOCIAUX

L'INC regroupe des compétences diverses liées à l'expertise technique, juridique et économique, mais aussi à l'information et à la communication : journalistes, maquettistes, documentalistes. 76 salariés sont inscrits à l'effectif au 31 décembre 2005 (dont 2 personnes sous contrat à durée déterminée). Cet effectif représente 71,88 personnes en équivalent temps plein.

L'établissement, qui était jusqu'ici son propre assureur chômage, a adhéré en juin au régime général. L'ensemble des rémunérations a été réévalué le 1^{er} juillet 2005 afin de garantir le maintien du salaire net.

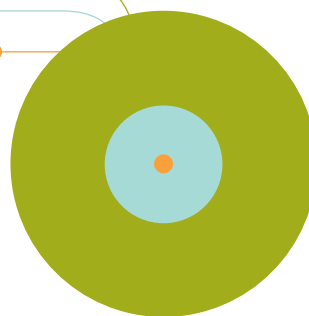
INDICATEURS FINANCIERS

Le résultat de l'exercice s'établit à 700 000 €.

Le produit des ventes en kiosque est sensiblement identique à celui de l'année précédente. Les produits d'abonnement sont en nette progression (+25%) grâce à un important effort de recrutement.

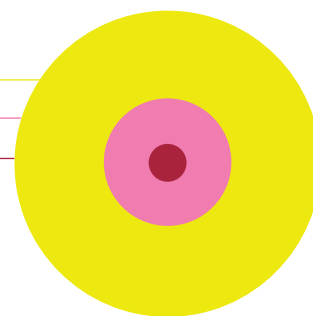
La subvention d'État a été maintenue en euros courants.

VENTE DES PUBLICATIONS: 71%
SUBVENTION D'ÉTAT: 25%
PRESTATIONS ET AUTRES ACTIVITÉS: 4%



PRODUITS 2005: 16,5 M€

ACHAT DE PRODUITS ET SERVICES: 65%
DÉPENSES DE PERSONNEL: 27%
IMMOBILISATIONS ET AUTRES: 8%



CHARGES 2005: 15,8 M€

INC PRATIQUE

OBTEINIR 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
À la boutique : 80, rue Lecourbe

INSTITUT NATIONAL DE LA CONSOMMATION

80, RUE LECOURBE - 75732 PARIS CEDEX 15

TEL : 01 45 66 20 20