



# Union Fédérale des Consommateurs - Que Choisir

Union régionale Ile de France

✉: 22 rue de l'Orme au Charron 77340 PONTAULT-COMBAULT

contact@ufcquechoisir-iledefrance.org

[www.ufcquechoisir-iledefrance.org](http://www.ufcquechoisir-iledefrance.org)

COMMUNIQUÉ DE PRESSE 2 décembre 2015

## **Grande consultation nationale des consommateurs: 5759 Franciliens donnent de la voix pour une consommation plus responsable!**

Après la première enquête organisée en 2011, l'Union fédérale des consommateurs Que Choisir a conduit de nouveau, durant 6 mois, une grande consultation auprès des consommateurs afin de recenser leurs préoccupations et attentes et mesurer les évolutions. Cette enquête, qui a récolté près de 5800 réponses en IDF a permis notamment d'identifier les maux les plus fréquents dénoncés par les consommateurs franciliens. **Elle est riche de trois principaux enseignements :**

### **- Des droits largement bafoués et des consommateurs sans recours !**

Pour 74% des Franciliens consultés, leurs droits ne sont pas suffisamment respectés (78% en 2011). Pire, 63% des consommateurs rapportent avoir été impliqués dans un litige avec un professionnel au cours de l'année écoulée; un résultat qui ne varie pas selon le secteur concerné. Il est à noter que les consommateurs dénoncent aujourd'hui plus qu'hier les pratiques agressives de démarchage (49 % contre 44 % en 2011), ce qui se retrouve d'ailleurs dans les litiges traités par nos associations locales, notamment dans le cadre de la rénovation énergétique.

L'étude confirme ainsi le sentiment d'insécurité juridique déjà exprimé par les consommateurs en 2011. Et ce ne sont pas les recours dont ils disposent qui les feront changer d'avis ! Si ceux-ci représentent une préoccupation majeure des consommateurs dans leur relation avec les professionnels (56 % contre 58 % en 2011), il demeure que sur les 34% qui ont envisagé une action en justice suite à un litige, 28% d'entre eux ont fini par renoncer faute de temps et de moyens.

### **- Santé, banque, alimentation : trio perdant !**

Lorsqu'on leur demande quels sont les secteurs dans lesquels ils ont le plus besoin d'être défendus, les Franciliens répondent en premier lieu la santé (56%), suivi par les banques-assurances (54%) et l'alimentation (également 54%). Un podium identique à 2011. Viennent ensuite l'Internet et la téléphonie (49%) et l'environnement (38%). Si au niveau des secteurs, le podium est inchangé, il n'en est pas de même au niveau du palmarès des préoccupations thématiques qui laissent entrevoir un consommateur plus engagé en 2015 qu'il pouvait l'être en 2011.

### **- Des consommateurs franciliens plus engagés !**

Lorsque l'on étudie, tous secteurs confondus, le top 5 des préoccupations des consommateurs, la grande consultation 2015 met en évidence la très forte émergence de problématiques sociétales : traçabilité des aliments (81%), tarifs de l'énergie (78%), respect des données personnelles (71%), distribution du courrier 6 jours sur 7 (65%), agriculture respectueuse de l'environnement (64%). Cette conscientisation des consommateurs aux nouveaux enjeux est confirmée par la forte croissance de l'intérêt des consommateurs pour la durabilité des produits qui est passé de 34% en 2011 à 49% en 2015. Au final, on assiste à l'émergence d'un consommateur éveillé, en demande d'informations. Il est plus exigeant : des prix bas, certes, mais de la transparence sur ce qu'il achète avant tout.

Indéniablement, les consommateurs de la Région aspirent à une consommation plus responsable. Leurs préoccupations d'aujourd'hui préparant nos actions de demain, l'UFC-Que Choisir l'Ile de France va donc continuer en 2016 de se mobiliser sur le terrain et auprès des décideurs locaux pour une société de consommation plus juste et responsable.