

Grande consultation nationale des consommateurs

Total

**56 437 Français donnent de la voix pour un
pacte consommériste !**

La Grande consultation régionale

- **Objectif** : Connaître les préoccupations et les attentes des consommateurs en cette année préélectorale

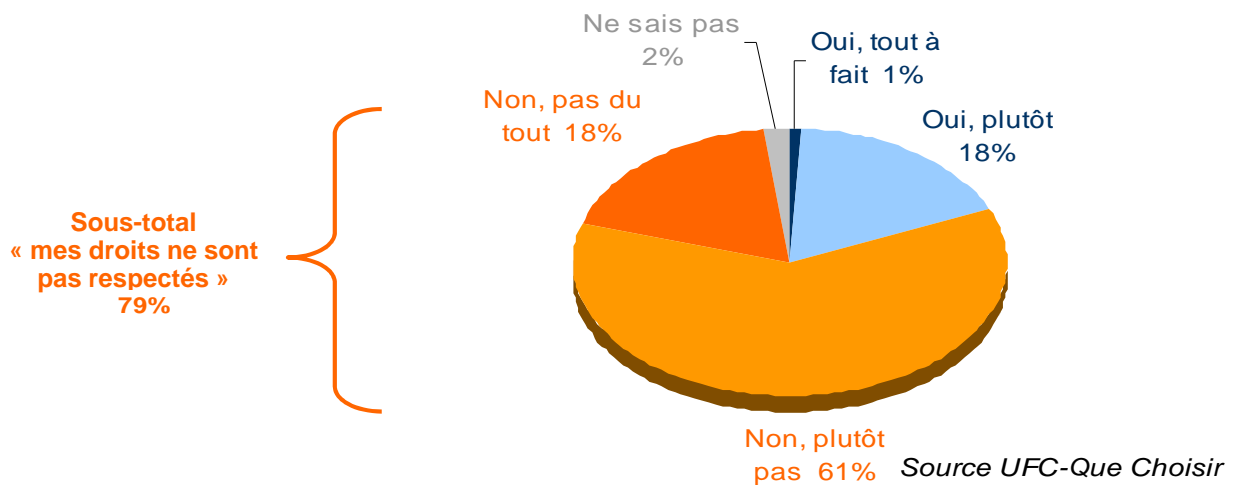
- **Protocole** :
 - Date d'enquête : du 15 décembre au 15 avril 2011
 - Nombre de répondants 56 437
 - Par courrier et Internet
 - De tous âges et de toutes conditions

Les 4 principaux griefs des consommateurs

- Des droits largement bafoués
- Le podium des préoccupations par secteurs
- Le podium des préoccupations par problématiques
- Des consommateurs sans recours

1. Des droits largement bafoués !

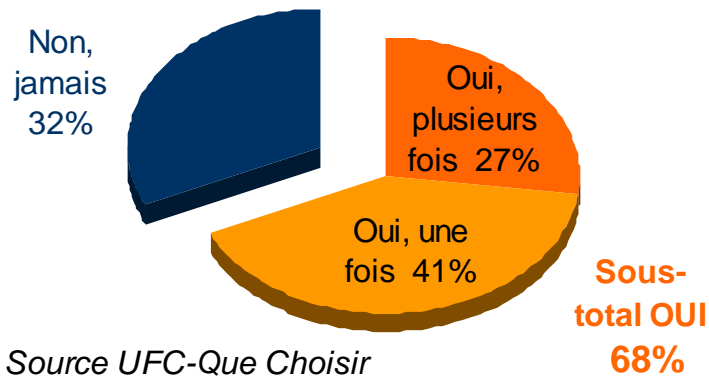
Avez-vous le sentiment que vos droits de consommateurs sont respectés ? (Total)



➤ Un très net sentiment d'irrespect de leurs droits !

1. Des droits largement bafoués !

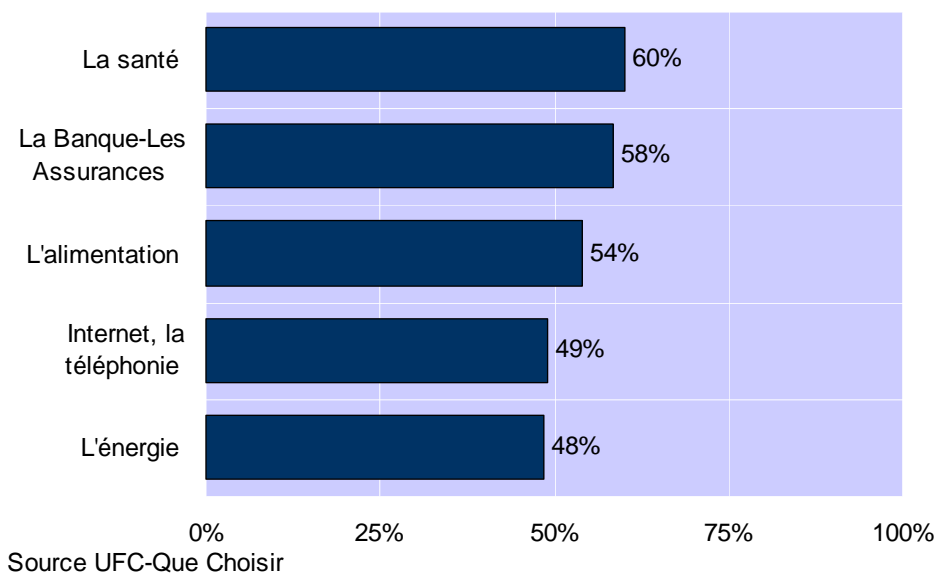
Au cours des 12 derniers mois, avez-vous été
confronté à des litiges avec des
professionnels quel que soit le secteur ?
(Total)



- Une inquiétante proportion de consommateurs ayant subi au cours des 12 derniers mois, un litige avec un professionnel : **68%**

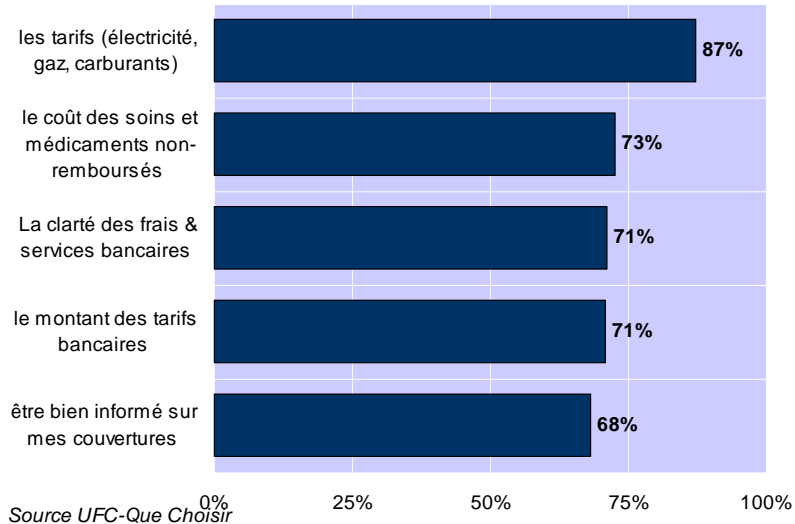
2. Le podium des préoccupations : par secteurs

Quels sont les secteurs où vous avez le plus besoin d'être
défendu en tant que consommateur ? (cochez 5 cases
maximum) (Total)



3. Le podium des préoccupations : par problématiques

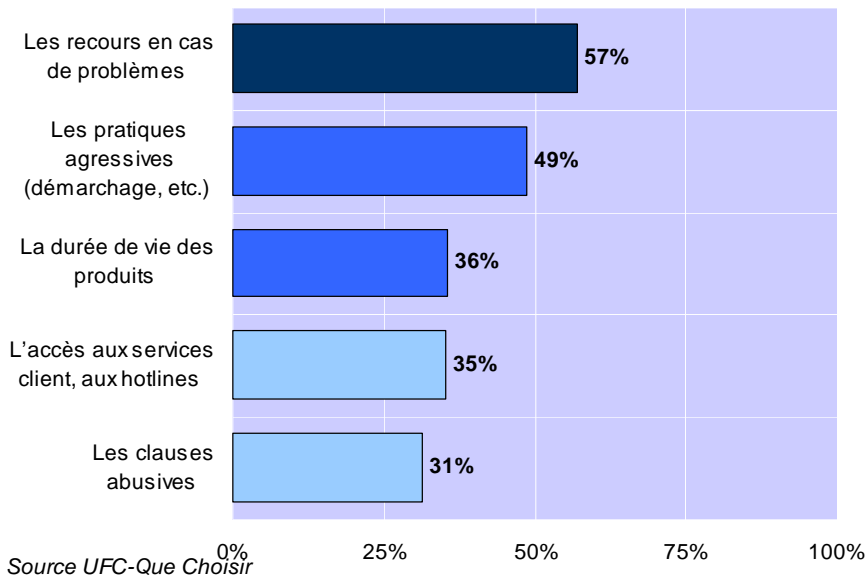
En tant que consommateur, quels sont vos principaux sujets de préoccupation dans les secteurs suivants... (Total)



Tarifs exorbitants et informations aux abonnés absents !

4. Des consommateurs sans recours !

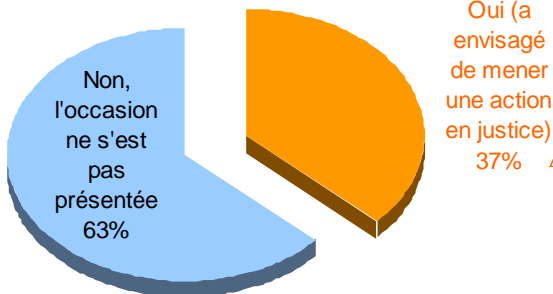
Dans le cadre de vos relations avec les professionnels, quelles sont vos trois principales préoccupations : (Total)



Les recours : le principal problème dans la relation avec les professionnels !

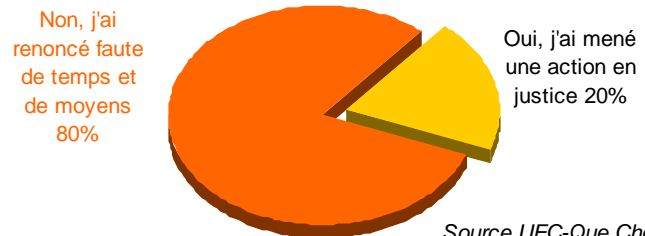
4. Des consommateurs sans recours !

Au cours des 12 derniers mois, avez-vous envisagé de mener une action en justice suite à un litige avec un professionnel ?



Source UFC-Que Choisir

Au cours des 12 derniers mois, avez-vous [mené] une action en justice suite à un litige avec un professionnel ?
(consommateur ayant envisagé une action en justice)



Source UFC-Que Choisir

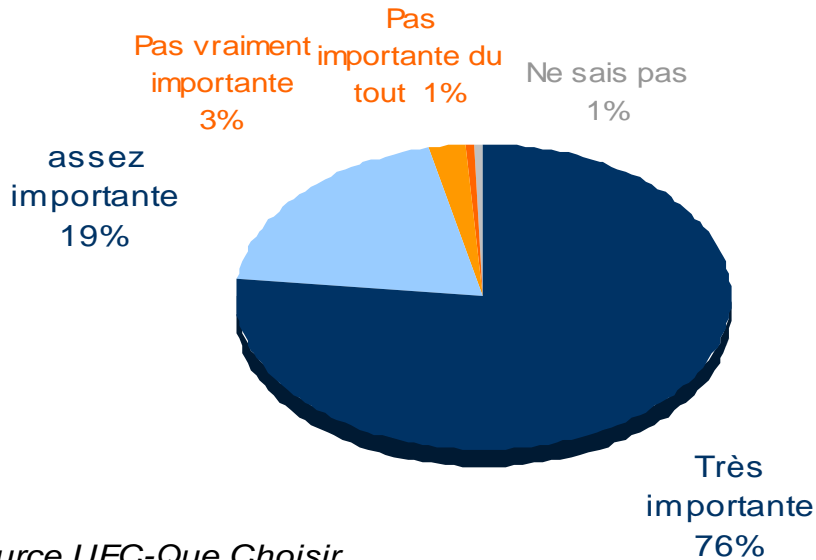
- Parmi les consommateurs ayant envisagé une action en justice suite à un litige 80% ont fini par renoncer faute de temps et de moyens.

Face à ce constat désolant, deux attentes se dégagent

- 1. L'action de groupe**
- 2. Le consumérisme au cœur des programmes électoraux**

1. L'appel unanime en faveur de l'action groupe

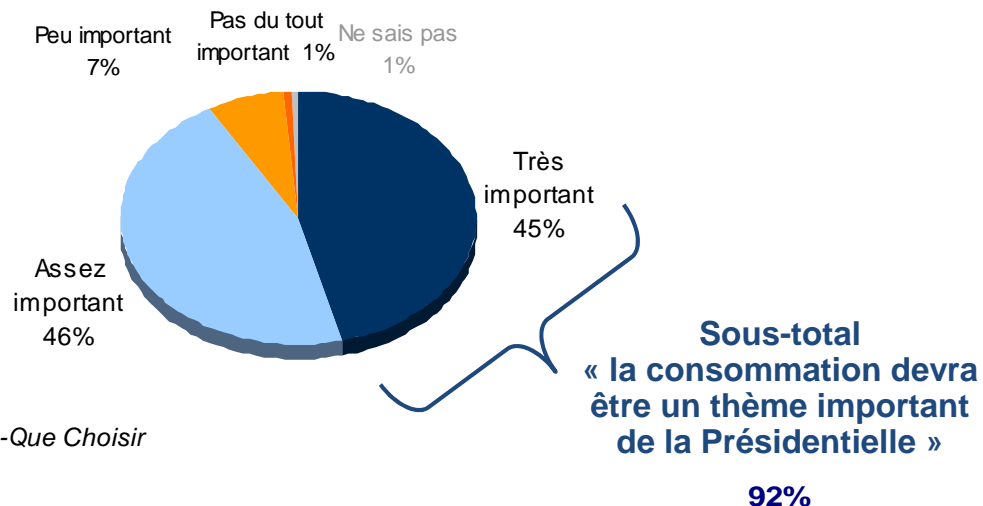
L'introduction en France de ce type d'action collective vous paraît être... (Total)



Source UFC-Que Choisir

2. Le consumérisme au cœur des programmes électoraux

Pour la prochaine campagne présidentielle de 2012, la consommation doit-elle être un thème : (Total)



Source UFC-Que Choisir

Conclusion : l'UFC-Que Choisir porte-voix des consommateurs

1. Le pacte consumériste

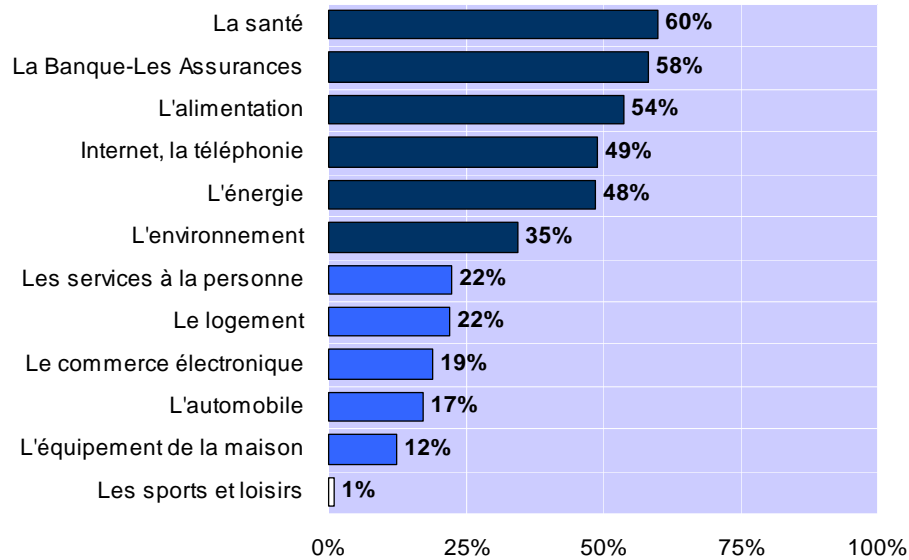
L'Union régionale UFC-Que Choisir travaille, avec la Fédération, à l'élaboration d'un pacte consumériste qu'elle soumettra aux candidats aux prochaines élections, présidentielles et législatives.

2. L'interpellation des parlementaires

Sans attendre les élections, l'Union régionale UFC-Que Choisir écrit aux parlementaires pour leur demander ce qu'ils entendent faire pour remédier aux dysfonctionnements constatés.

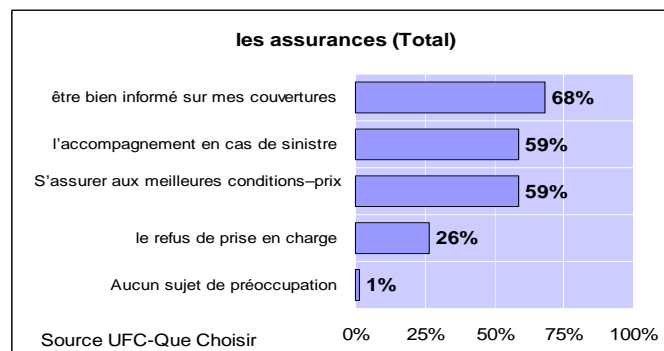
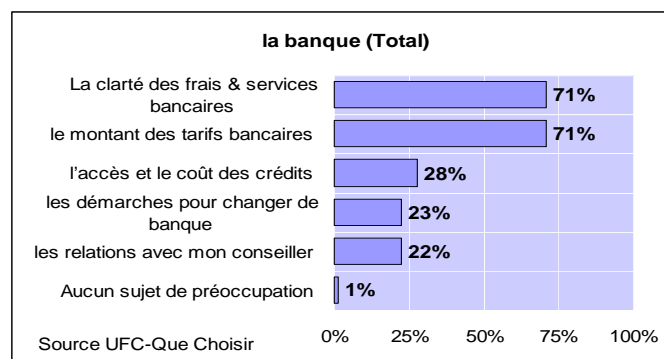
2. Le podium des préoccupations par secteurs

Quels sont les secteurs où vous avez le plus besoin d'être défendu en tant que consommateur ? (cochez 5 cases maximum) (Total)

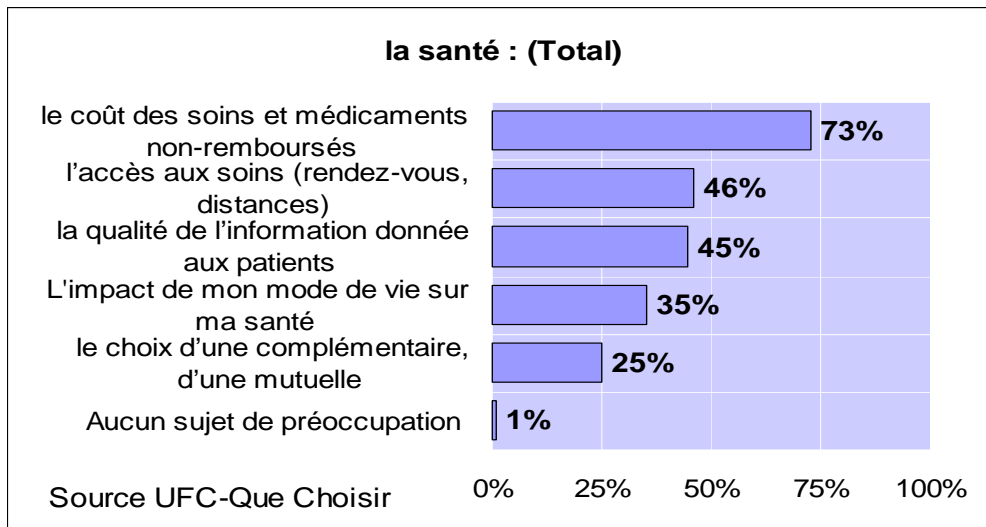


Source UFC-Que Choisir

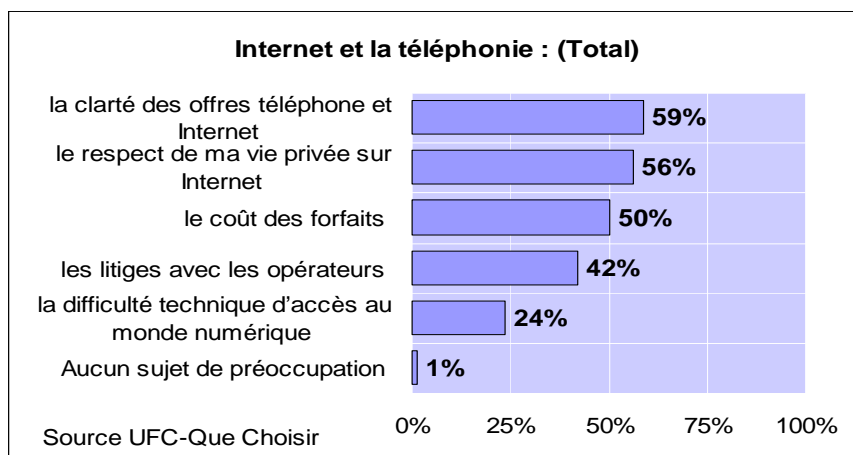
Des consommateurs préoccupés par les tarifs bancaires et la lisibilité des offres notamment d'assurance



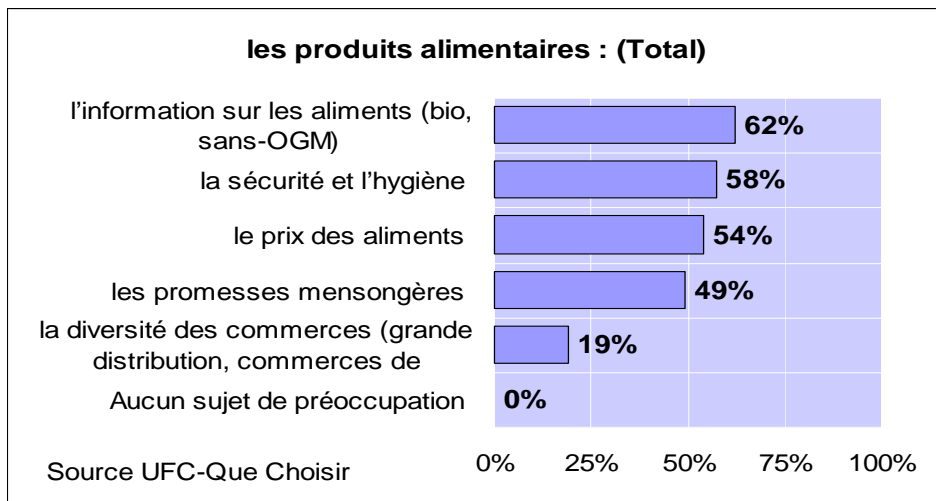
Des français inquiets face au désengagement de l'assurance maladie



Des sujets d'inquiétudes multiples vis-à-vis des TIC



Des consommateurs en attente d'une information objective et fiable sur les aliments



Des consommateurs soucieux de diminuer leur facture d'énergie

