

Consultation sur la réforme des tarifs sociaux des communications électroniques

Position paper par des organisations de consommateurs¹

La présente prise de position vise à formuler l'avis des organisations de consommateurs concernant le projet de loi modifiant la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques. Plus particulièrement, l'avant-projet propose quatre évolutions :

- ✓ Automatiser l'octroi du tarif social aux personnes bénéficiant d'un abonnement d'Internet ou de téléphonie fixe
- ✓ Allouer ce tarif social aux bénéficiaires du droit à l'intervention majorée, en remplacement des catégories précédentes
- ✓ Organiser un tarif social lié à la téléphonie mobile, octroyé sur demande aux bénéficiaires de l'intervention majorée qui sont atteintes d'une déficience auditive ou visuelle
- ✓ Indexer automatiquement les réductions liées au tarif social en fonction de l'évolution de l'indice-santé

Les organisations de consommateurs soutiennent les objectifs de la présente proposition. Le premier degré de la fracture numérique (problèmes liés à la possession de matériel et de logiciels permettant les contacts en ligne) se situe encore autour de 10%. Comme l'indique l'exposé des motifs, ce sont surtout les familles à faible revenus qui sont touchées par ce type de fracture numérique.

Le tarif social est certainement déjà un premier pas dans la bonne direction pour réduire davantage cet écart. Cependant, nous demandons aux ministres compétents de prendre l'engagement de réduire au moins de moitié la proportion de personnes qui n'ont pas accès à l'Internet. Si cet objectif n'a pas été atteint d'ici la fin de la législature, le cadre juridique renouvelé devra être réajusté.

Nous soutenons que l'octroi du tarif social des communications électroniques soit automatisé autant que possible, comme de la même manière, nous soutenons que le tarif social relatif à l'énergie soit aussi structurellement automatisé. Cela permettra en effet de résoudre dans une large mesure le problème du non-recours aux droits.

Cependant, nous formulons encore les remarques suivantes.

1. Les tarifs sociaux

tarif social mobiles ou fixe

Nous nous réjouissons qu'une plus grande attention soit accordée aux personnes souffrant de déficiences visuelles ou auditives, et que ces personnes puissent également utiliser le tarif social pour

¹ BAPN, Beweging.net, CGSLB, CSC, FGTB, de Gezinsbond, MOC, les Mutualités Chrétiennes (MC), Test Achat et le VSZ

la communication mobile². Toutefois, il nous semble plus qu'opportun que l'ensemble des groupes cibles reçoivent également une allocation pour la communication mobile. En effet, il arrive de plus en plus souvent que nous ayons besoin de communications mobiles en dehors de la maison (pour acheter un ticket de bus, payer les horodateurs, le passager locator form, etc), ou pour pouvoir bénéficier des réductions ou avantages octroyés lorsqu'on utilise certaines applications mobiles (ex. cartes de fidélité électronique dans certains commerces)

En matière de téléphonie notamment, il est indéniable que le nombre de consommateurs disposant d'une ligne téléphonique fixe a fortement diminué. La téléphonie mobile est devenue une nécessité dans notre vie quotidienne. D'autant plus avec covid, et on peut le regretter, de nombreux services publics ou parapublics ont fermé leurs permanences physiques pour les remplacer par des permanences téléphoniques. Il est parfois nécessaire de réagir rapidement et de ne pas attendre de rentrer chez soi pour contacter un service, recevoir un document, transmettre une information, etc. Or, pour des personnes qui bénéficient du droit à l'intervention majorée, l'absence de téléphonie mobile est très dommageable. Que les personnes présentant une déficience auditive ou visuelle connaissent des difficultés d'autant plus importantes à la communication et à l'inclusion sociale n'empêche pas que ces difficultés puissent être très fortes du fait d'autres formes de handicap, ou de la situation de pauvreté.

Par ailleurs, un abonnement mobile permet également d'avoir accès à une connexion internet à distance ce qui renforce d'autant plus l'accessibilité aux services publics. De plus en plus d'applications découlent de l'Etat et des services publics. Ces applications sont soit nécessaires à l'accès à toutes ou parties fonctionnalités du service public, soit facilitent grandement l'accès.

Enfin, le fait de réserver le tarif social mobile aux seuls bénéficiaires du BIM présentant des déficiences auditive ou visuelle risque de laisser de côté d'autres vulnérabilité ; d'autant plus que la définition de ces déficiences est encore peu précisée.

Enfin, concernant les offres les plus avantageuses du marché, souvent des offres combinées (TV, internet, GSM).

Ces observations nous amènent à recommander qu'il est préférable de prévoir un tarif social commun pour les télécommunications mobiles et fixes pour tous les ayants droits du tarif social (donc à chaque ayant droit visé dans l'article 22, § 2, en projet sur la base d'une allocation majorée). Alternativement, les titulaires de droits devraient au moins avoir le choix d'appliquer le tarif social à une formule fixe ou mobile.

Cumul du tarif internet et du tarif fixe

L'article 22/1 prévoit que "Le tarif social porte sur les services d'accès à Internet fournis en position déterminée, ou, dans le cas où l'ayant droit ne dispose pas d'un accès à l'Internet fourni en position déterminée, sur les services de téléphonie fournis en position déterminée. ». Dans l'hypothèse où une

² En outre, pour les personnes handicapées, il est important de souligner que leurs problèmes en matière d'inclusion sociale ne sont pas (uniquement) liés à un manque d'accès à l'internet (mobile), mais à un manque d'accessibilité de ces sites. Nous profitons de cette occasion pour demander à l'IBPT de travailler sur l'application effective des règles concernant l'accessibilité des applications et des sites Internet du gouvernement et des entreprises publiques.

personne cumulerait un abonnement internet et téléphonie fixe chez le même opérateur, il semble important que le tarif social s'applique aux deux tarifs.

2. Titulaires de droits

Problèmes rencontrés par les personnes souffrant de déficiences visuelles ou auditives

Il faut également noter que les personnes qui pourraient bénéficier du nouveau tarif social mobile sont particulièrement sujettes au non-recours au droit. Que ce soit du fait de leur état de précarité matérielle, ou que ce soit du fait de leur déficience auditive ou visuelle, ces personnes sont particulièrement à risque de ne pas être informées, ou ne pas être en capacité de faire aisément les démarches qui devraient leur permettre de réaliser leur droit au tarif social. Il est donc particulier que la création d'un mécanisme visant particulièrement à contrer les problèmes de communication et d'intégration sociale des catégories les plus vulnérables de la population exigent, pour permettre l'effectivité du droit, des démarches spécifiques de communication et supposant l'intégration sociale.

L'article 22/3, § 11 prévoit que "toute personne qui bénéficie d'un tarif social en application de l'article 22/1, paragraphe 4, et qui ne remplit plus l'une des conditions prévues pour bénéficier du tarif en question, en informe immédiatement l'exploitant". Il s'agit de personnes souffrant d'un handicap auditif ou visuel. Il est logique que ces personnes ne puissent plus se prévaloir du tarif social si elles ne relèvent plus du statut concerné. L'accomplissement de ce type de démarches, encore plus "immédiatement", ne se conçoit pas de soi, ne sera pas la première chose qui vient à l'esprit de personnes qui viennent d'être privées de droits et de voir leur situation financière se détériorer. Dans un souci de sécurité juridique pour ces personnes, il est donc préférable de fixer un délai clair et de leur fournir des orientations. En effet, il serait difficile d'accepter qu'une telle personne doive soudainement rembourser une grosse somme d'argent plus tard.

Une automatisation du tarif social mobile pour tous les bénéficiaires du droit à l'intervention majorée résorberait les problèmes relatifs à la communication de la perte de statut, les problèmes de non recours au droit pour avoir accès et de moyens de preuve à fournir, forcément plus difficiles à transmettre lorsqu'on a une déficience visuelle ou auditive, supprimerait les risques de discrimination, ainsi que les problèmes relatifs à la définition des catégories "déficience auditive ou visuelle"³.

D'autre part, il serait judicieux de prévoir dans le chef de l'opérateur une obligation d'informer sur le tarif social mobile, préalable à tout nouvel abonnement mobile.

Problématique des centres de soins résidentiels

Dans l'exposé des motifs, il est indiqué à la page 24 que 16% des ayants droit (± 150.000 sur 900.000) vivent dans une maison de repos et ne peuvent donc pas faire usage du tarif social. Ils sont également explicitement exclus au § 6 de l'article 22/1 :

³ Si une distinction doit être faite en fonction du handicap auditif ou visuel, il est non seulement important que la nature du handicap soit correctement définie, mais aussi que les preuves de celui-ci soient fournies. S'il n'existe pas de base de données contenant les données nécessaires concernant la nature du handicap, cela constitue un obstacle à l'octroi automatique.

§6. Habiter dans un hôtel, une maison de repos ou sous une autre forme de vie communautaire n'ouvre aucun droit au bénéfice du tarif social sauf si l'ayant-droit dispose d'un abonnement en son nom propre et à son usage exclusif.

Dans ces centres, les lignes fixes font souvent partie des services optionnels facturés aux personnes résidentes, de sorte que celles-ci – via leur famille – optent souvent pour la téléphonie mobile.

Souvent, le centre de soins résidentiels offre à ses résidents la possibilité d'utiliser l'internet dans leur appartement/chambre. Le coût de cette opération sera répercuté sur le résident intéressé par le règlement. Nous nous demandons donc si, dans ces cas, le tarif social ne pourrait pas être accordé via le règlement du centre de soins résidentiels ? Par exemple, un pourcentage de réduction sur la taxe professionnelle du centre de soins résidentiels en fonction du nombre d'ayants droit dans le centre de soins résidentiels concerné, qui est ensuite répercuté en faveur des ayants droit. En outre, ils devraient également avoir la possibilité d'opter pour un tarif social pour une formule mobile à leur nom.

3. Procédures

L'effet rétroactif

Le projet d'article 22/4 §2 stipule que " §2. L'octroi du tarif social ne s'applique pas de manière rétroactive. ". Toutefois, la procédure prévoit que le droit au tarif social prend effet dès que le Service public fédéral Economie informe l'IBPT de ces droits. Le Service public fédéral Economie ne pourra effectuer cette procédure qu'après notification par la Banque-Carrefour de la Sécurité sociale, qui devra mentionner, entre autres, "la date de début du droit à l'intervention majorée".

Par conséquent, il y aura certainement une période entre la constitution du droit « BIM » et la première facture avec remise sociale. Ce traitement de données est toujours soumis à des délais, qui font que les bénéficiaires attendent plus longtemps que nécessaire pour obtenir les droits qui leur ont été accordés. En outre, il est inhérent à la réglementation relative à l'intervention majorée que le droit à l'intervention majorée soit ouvert rétroactivement (voir les articles 10 à 13 et l'article 34 de l'arrêté royal du 15-01-2014 relatif à l'indemnité majorée). De plus, pour le droit BIM sur la base du revenu d'intégration, il existe déjà une période de 3 mois avant que le droit au revenu d'intégration n'apparaisse. À la lumière de la non-rétroactivité susmentionnée, il n'est pas acceptable qu'aucune période de traitement claire n'ait été prévue pour l'ensemble de la procédure.

Nous demandons donc qu'une option de rétroactivité soit incluse, ou alternativement, que la période de traitement pour l'octroi de la réduction sociale soit limitée à un mois maximum⁴.

Maintien des droits acquis

Il semble que d'anciennes catégories bénéficiaires ne soient plus automatiquement bénéficiaires de la nouvelle mesure. Ainsi, les personnes subissant une perte auditive, les personnes qui ont subi une laryngectomie et les aveugles de guerre n'ont pas automatiquement un statut BIM. Pourtant, elles

⁴ En ce qui concerne le droit BIM sur la base du revenu d'intégration, nous continuons à préconiser la rétroactivité dans tous les cas, car dans la pratique, un délai de 3 mois intervient déjà ici entre la survenance du droit au revenu d'intégration et le droit BIM. Par ailleurs, l'information relative au revenu d'intégration (équivalent) est déjà disponible via le flux ONSS A036.

étaient bénéficiaires du tarif social télécom jusqu'à présent. Il faudrait s'assurer qu'un régime transitoire puisse être maintenu pour que ces catégories puissent continuer à recevoir ce tarif social.

Perte du droit

Le paragraphe 1er du nouvel article 22/4 prévoit que lorsqu'un opérateur est informé qu'une personne perd le droit au tarif social, l'opérateur peut cesser d'appliquer la réduction dès la première facture dont la période de facturation s'ouvre à une date postérieure à la date de transmission des informations concernant l'absence de droit au tarif social par le SPF Economie. Ce paragraphe laisse également la possibilité à la personne qui perd le droit d'introduire une demande de traitement manuel auprès du SPF Economie. Cette possibilité est destinée à permettre aux bénéficiaires de prouver qu'ils conservent leur statut.

Nous soutenons les possibilités laissées à la personne de prouver le maintien de sa situation y compris quand les procédures automatiques tendraient à la supprimer. Il peut arriver que des erreurs arrivent, et ces erreurs auraient un impact très défavorable sur la situation financière des personnes. Nous souhaiterions que ce droit donné à la personne de donner à l'administration des informations complémentaires sur sa situation personnelle avant que l'administration ne prenne une décision garantisse l'application des conditions de la charte de l'assuré social (au minimum, un mois de délai et une lettre de rappel écrite avant de suspendre, pour laisser le temps nécessaire pour transmettre de nouvelles informations).

4. Indexation

Les montants actuels remontent encore à la loi sur les communications électroniques du 13 juin 2005. Il ne suffit donc pas de procéder à une indexation annuelle sur la base des anciens montants, en fonction de l'évolution de l'indice santé lissé. Les montants doivent d'abord être adaptés à l'évolution de l'indice santé depuis le 13 juin 2005. Le niveau de l'indice de santé en novembre 2021 était 37,08% plus élevé qu'en juin 2005. Le niveau de l'indice santé lissé a augmenté de 31,74% (outre le saut de l'indice, cela est également dû à la forte hausse des prix en octobre et novembre, qui ne s'est pas encore totalement reflétée dans la moyenne sur quatre mois). Il s'agit d'une augmentation de prix importante qui devrait être appliquée aux montants existants.

Nous voulons donc proposer les alternatives suivantes :

- Appliquer la même méthodologie qu'en 2005, c'est-à-dire prendre 50% du coût actuel de l'abonnement à une ligne téléphonique fixe chez Proximus (alors Belgacom) et l'utiliser comme plafond maximum. Le coût actuel de l'abonnement est de 24,13 € (24,63 € à partir du 1er janvier 2022). Le plafond maximal serait donc de 12,32 euros.
- Nous sommes d'avis que l'abonnement à Internet devrait être plus important pour déterminer la réduction du tarif social que le coût de l'abonnement à une ligne téléphonique fixe. En effet, ces derniers sont de moins en moins utilisés par les consommateurs chaque année. L'IBPT publie chaque année les chiffres de l'ARPU (Average Revenue Per User) qui montrent combien un consommateur moyen rapporte dans les différents segments. Pour 2020, l'ARPU pour le segment autonome, c'est-à-dire les utilisateurs qui n'ont que des abonnements individuels et pas de forfaits, était de 31,50 €

par mois. Si nous appliquons à ce chiffre la division par deux en vigueur à l'époque, nous obtenons un plafond maximal de 15,75 euros.

En outre, il est également souhaitable d'augmenter les indexations futures si nécessaire sur la base de l'évolution des groupes de produits concernés au sein de la COICOP 08.3 (services de téléphone et de télécopie) dans l'indice des prix à la consommation. Après tout, les opérateurs de télécommunications appliquent régulièrement des augmentations de prix qui dépassent parfois l'évolution de l'indice des prix à la consommation. Si, sur la base de l'évolution des prix au sein de la COICOP 08.3, il apparaît qu'il existe une différence significative (par exemple 1 point de pourcentage), une indexation supplémentaire en fin d'année est souhaitable. Dans le contexte actuel de forte inflation, ce problème ne se posera pas, mais à l'avenir, il ne peut certainement pas être exclu.

Bien que le secteur puisse indiquer qu'il n'y a guère de marge pour attribuer les tarifs sociaux, nous constatons qu'il existe des possibilités d'avoir un impact plus important sur le pouvoir d'achat des consommateurs. Pour nous, l'automatisation de l'allocation reste l'aspect le plus essentiel de cette réforme, mais nous voulons aussi faire en sorte que l'impact sur le porte-monnaie des utilisateurs individuels et des familles soit le plus grand possible.

5. Consultation

Enfin, nous souhaitons également que l'on utilise davantage à l'avenir la structure de l'organe de consultation du CCS Consommation, grâce auquel un débat entre les différentes parties prenantes pourrait contribuer à une opinion largement soutenue et à une législation correspondante.

Nous soulignons enfin l'intérêt de consulter des organisations impliquées dans la lutte contre la pauvreté sur ce type de problématique. Nous demandons également que les organisations de défense des personnes en situation de handicap soient consultées, particulièrement en ce qui concerne la question du tarif social mobile.

Nous sommes également disposés à discuter plus avant des modalités pratiques.
