

Des offres sociales bientôt *triple play* ?

Seuls 21 % de bénéficiaires potentiels ont profité de la réduction sociale sur l'abonnement téléphonique en 2008. Pour remédier à ce problème, il faudrait que ce dispositif soit étendu à des offres plus pertinentes, comme la réglementation le permet.

Les communications électroniques peuvent constituer un poste de dépense important dans le budget des personnes à faibles revenus. Ces dernières peuvent donc être tentées de renoncer à ces services. Pour éviter que cette réalité ne contribue à un isolement accru de ces populations et à leur maintien dans la pauvreté, le cadre juridique du service universel comprend un dispositif de réduction tarifaire sur critère social (article R.20-34 du Code des postes et des communications électroniques). Il permet aux bénéficiaires de certains minima sociaux⁽¹⁾ et à certains invalides de guerre de voir leur facture téléphonique significativement réduite. Grâce à ce régime mis en place lors de l'ouverture du secteur à la concurrence, ce sont plus de deux millions de Français qui pourraient théoriquement être aidés.

Peu de bénéficiaires

En pratique, la réalité est bien différente. Alors qu'en 2004, environ 700 000 foyers avaient recours à la réduction tarifaire, ils étaient moins de 430 000 en 2008, soit moins de 21 % des bénéficiaires potentiels pour cette dernière année. Iris, l'organisme chargé de traiter les demandes des personnes éligibles, constate qu'un nombre croissant des dossiers reçus – plus de 37 % en 2007 – concerne des abonnements ne pouvant bénéficier de la réduction tarifaire. A ce jour, en effet, une seule offre fait l'objet d'une autorisation auprès de l'Autorité : il s'agit d'une offre sociale faite par France Télécom, opérateur chargé de la composante « téléphonie » du service universel, et qui, à ce titre, se trouve dans l'obligation d'en proposer une. L'opérateur fournit donc un « abonnement social »,

c'est-à-dire une offre sur ligne RTC classique n'incluant pas de communications (un forfait de deux heures est proposé en complément).

A 5,43 € HT (soit 6,49 € TTC en métropole), le prix mensuel de cet abonnement peut paraître avantageux en comparaison du tarif normal de 13,38 € HT (soit 16 € TTC en métropole). France Télécom n'est d'ailleurs compensé par le fonds de service universel qu'à hauteur de 4,21 € HT sur ce montant, la différence de 3,74 € étant à sa charge. Pourtant, l'abonnement social semble de moins en moins intéresser la clientèle qu'il est censé toucher. D'une part, les usagers peuvent préférer la téléphonie mobile à la téléphonie sur le RTC, notamment les cartes prépayées qui permettent de rester joignable pour un faible coût. D'autre part, la téléphonie sur IP, généralement intégrée dans les offres multiservices (*triple* ou *quadruple play*), peut paraître plus avantageuse. Le principe de neutralité technologique voudrait que l'utilisateur, même démuné, puisse avoir le choix de la technologie qu'il utilise pour téléphoner. Surtout, une réduction tarifaire limitée à l'abonnement sur le RTC amoindrit l'incitation à souscrire au haut débit, aggravant tendanciellement la « fracture numérique ».

Des offres plus adaptées

Pour remédier à ce problème, il faudrait, comme la réglementation le permet, que le régime de tarification « sociale » soit étendu à des offres pertinentes au regard de l'évolution du secteur. La loi de modernisation de l'économie de 2008 a introduit dans le Code le principe d'une convention entre l'Etat et les opérateurs pour établir un tarif social de la téléphonie mobile. Concernant les

offres de téléphonie fixe, un système de « *pay or play* » (« payer ou participer » : tous les opérateurs contribuent au fonds de service universel, mais ceux qui proposent une offre sociale récupèrent une partie de leur contribution) permet à tous les opérateurs de proposer des réductions tarifaires compensées par le fonds de service universel. Le droit gagnerait sûrement à être clarifié pour dissiper tout doute sur l'éligibilité des offres multiservices, puisque le régime porte sur la téléphonie. Le cas échéant, le montant de la compensation mériterait peut-être d'être accru. Mais, même dans le contexte actuel, on ne peut que regretter le manque d'initiatives des opérateurs pour proposer des offres sociales pourtant permises par les textes.

Les offres sociales se multiplieront-elles dans un proche avenir, allégeant pour les populations démunies le coût de la téléphonie mobile comme de l'accès à Internet à haut débit ? Avec, notamment, une offre mobile destinée aux bénéficiaires du RSA, France Télécom a récemment manifesté sa bonne volonté. Les autres opérateurs devraient suivre. Il reste à intégrer cette démarche au cadre juridique général et à l'étendre aux offres fixes multiservices. ■

⁽¹⁾ Pour la métropole : revenu de solidarité active dit « de base » ou dit « majoré », allocation adulte handicapé, allocation de solidarité spécifique (les personnes ayant touché le revenu minimum d'insertion en mai 2009 sont aussi incluses, par souci de continuité). Le critère d'éligibilité pourrait changer à partir de juin 2010, date d'expiration du régime de transition.

La réduction sociale téléphonique : du RMI au RSA

Avec la parution du décret⁽¹⁾ accompagnant la mise en œuvre du revenu de solidarité active (RSA), le volet social du service universel des communications électroniques a dû évoluer.

Ainsi, la réduction sociale tarifaire – de près de 60 % – sur le prix mensuel de l'abonnement au service de téléphonie fixe de France Télécom reste inchangée : en France métropolitaine, l'abonnement social est facturé 6,49 € TTC par mois au lieu de 16 € TTC. En revanche, la liste des bénéficiaires éligibles titulaires des minima sociaux, à

savoir le revenu minimum d'insertion (RMI), l'allocation de solidarité spécifique (ASS) ou encore l'allocation aux adultes handicapés (AAH), a évolué. Du fait de la substitution du RMI, de l'allocation de parent isolé (API) et des différents mécanismes d'intéressement à la reprise d'activité par le RSA, le nouveau dispositif concerne désormais également les anciens bénéficiaires de l'API, qui en étaient jusque-là exclus. Il inclut par ailleurs la majeure partie des allocataires du RSA, c'est-à-dire les personnes dont les revenus n'atteignent pas le niveau du revenu minimum garanti, qui varie

selon la composition du foyer. A titre d'exemple, il est évalué à 454,63 € pour une personne seule sans enfant et à 681,45 € pour une personne seule avec enfant. Les modalités, encore transitoires, de mise en place du RSA, qui englobe le dispositif de réduction sociale tarifaire téléphonique, doivent évoluer, à partir du 1er juin 2010, dans la perspective d'une extension du RSA à l'outre-mer et du passage éventuel à un critère de ressources au lieu des minima sociaux pour l'ASS et l'AAH. ■

⁽¹⁾ n° 2009-716 du 18 juin 2009.