



L'accès de tous aux télécommunications

Quelles offres
pour quels besoins ?

Dossier technique - Juin 2011

A l'initiative de la publication



Depuis plus de 40 ans, l'**Association Française des Utilisateurs des Télécommunications (AFUTT)** agit pour informer et défendre les consommateurs afin qu'ils bénéficient d'un accès de qualité au meilleur prix à l'ensemble des technologies de l'information et de la communication.

L'AFUTT s'est fixée pour missions au bénéfice de tous les consommateurs : information et pédagogie auprès du public dans l'usage des télécommunications ; intermédiation dans le recueil et le traitement des plaintes entre les consommateurs et les opérateurs et fournisseurs ; concertation pour favoriser une régulation du marché ; promotion des services numériques performants et de qualité.

www.afutt.org

Agence nouvelle des



L'**Agence nouvelle des solidarités actives (ANSA)** est une association à but non lucratif créée en janvier 2006 pour concevoir, expérimenter et mettre en œuvre des projets d'innovation sociale afin de lutter contre la pauvreté et l'exclusion sociale. Cofondée par Martin Hirsch, alors président d'Emmaüs, et Benoît Genuini, ancien président d'Accenture, l'association est présidée, depuis mars 2009, par François Enaud, président du groupe Steria.

L'association intervient autour de trois axes : l'expérimentation, l'accompagnement de politiques publiques et l'animation de réseaux d'acteurs par la diffusion et la capitalisation des pratiques.

Les expérimentations autour de l'accès au numérique que l'Agence nouvelle des solidarités actives développe depuis 2008 ont montré qu'il existe des moyens de s'appuyer sur les Technologies de l'information et de la communication (TIC) pour favoriser l'insertion sociale et professionnelle des allocataires de minimas sociaux.

www.solidarites-actives.com

Cet ouvrage a été rédigé par l'équipe du programme « Le numérique pour tous - TIC'Actives » de l'Agence nouvelle des solidarités actives : Marion LIEWIG, Sophie LOCHET, Eve ROBERT.

Ont collaboré à cet ouvrage : Frédéric DUCASSE, Jessica HOLC, Alain LENOIR, Jacques POMONTI

Contact : Marion LIEWIG, responsable du programme Le numérique pour tous.

marion.liewig@solidarites-actives.com

Sommaire

Résumé	5
Pourquoi ce dossier technique ?	7
ETAT DES LIEUX ET ENJEUX	8
Exclusion numérique et pauvreté.....	9
Une société du « tout numérique »	9
L'inégal accès au numérique	10
■ Les disparités sociales, culturelles et générationnelles s'accroissent	10
■ Les disparités territoriales persistent	11
L'augmentation du budget « télécommunications » des ménages pauvres	12
Des offres internet et téléphonie inadaptées aux personnes à revenus modestes	14
Etre connecté, un besoin fondamental pour les personnes à faibles revenus	17
Les personnes en recherche d'emploi.....	17
Les jeunes	18
Les personnes âgées.....	20
Le rôle des pouvoirs publics dans l'accès de tous aux technologies de l'information et de la communication.....	22
Le numérique, une « compétence-clé ».....	22
Un tarif social « télécom » inadapté	23
■ Le tarif social du téléphone fixe, une mesure en faveur de l'accès aux télécommunications	23
■ Les limites du tarif social « télécom » actuel.....	23

NOS PROPOSITIONS25

Des offres internet et mobiles adaptées aux besoins des publics à revenus modestes.. 26

Les conditions pour l'accès de tous aux télécommunications 26

Le tarif social, pour qui? 27

Des offres vraiment accessibles à tous 28

■ Une connexion internet simple à 10 €, 15 € avec le téléphone fixe 28

■ Des appels mobile pour 5€ de l'heure 29

Les modalités d'accès et de distribution : quelques pistes 31

Des modalités de financement à envisager 32

■ La réforme du Fonds de Service universel..... 32

■ Le rôle des collectivités territoriales et des « tiers » 33

Mesures complémentaires pour l'accès de tous aux télécommunications34

L'indispensable accompagnement aux usages 34

■ Le rôle des Espaces publics numériques (EPN)..... 34

■ Equiper, connecter et accompagner : des projets qui marchent 35

La mutualisation des connexions Wi-fi 36

■ Dans les lieux publics 36

■ Dans l'habitat social 37

Conclusion 38

ANNEXES 39

LISTE DES MEMBRES DU GROUPE DE TRAVAIL 39

TABLEAU COMPARATIF DE 10 OFFRES ECONOMIQUES OU SOCIALES 41

LEXIQUE 44

BIBLIOGRAPHIE 48

Résumé

Depuis janvier 2011 le gouvernement dialogue avec les opérateurs de télécommunication autour de la perspective d'un tarif social pour le téléphone mobile et la connexion internet.

L'ANSA et l'AFUTT ont souhaité alimenter ce débat par des retours d'expériences de terrain présentant les besoins des publics à revenus modestes en matière de télécommunications.

Elles ont donc pris l'initiative d'un groupe de travail réunissant des acteurs d'horizons variés (associations de lutte contre la pauvreté, institutions, élus, utilisateurs des technologies et collectivités), dont les réflexions ont donné lieu à cette publication.

Etre connecté, un besoin fondamental au 21^{ème} siècle

A mesure que notre société se numérise, **être connecté devient indispensable**. Si internet était auparavant une alternative supplémentaire au « guichet », il devient de plus en plus **le seul moyen d'accéder aux services**. Cette évolution est pleinement encouragée par les institutions publiques, qui dématérialisent leurs services.

L'accès à internet constitue un **besoin essentiel pour les personnes en recherche d'emploi et à faibles ressources**, dans leurs relations avec l'administration, les potentiels employeurs et leur réseau social. En effet, 80% des offres d'emploi sont publiées sur internet, et pour plus d'une offre sur trois *uniquement* sur internet, les candidatures se faisant en ligne.

Pourtant ce sont les personnes à faibles ressources qui ont de fait le moins accès à internet et au téléphone aujourd'hui.

L'exclusion numérique persiste, et les « non-connectés » sont de plus en plus marginalisés.

Une fracture numérique persistante

- 76% des plus de 70 ans ne sont pas connectés
- 65% des non-diplômés ne sont pas connectés
- 55% des foyers dont les revenus sont inférieurs à 900€ par mois n'ont pas internet à domicile.

Les facteurs de l'exclusion numérique

Le coût demeure un facteur d'exclusion majeur. Les ménages modestes voient le poids de leurs dépenses contraintes s'alourdir considérablement or une connexion internet à 30€ par mois représente aujourd'hui **40% de leur reste à vivre** (ce qui leur reste après avoir honoré les dépenses liées au logement, à l'énergie, au transport, etc.). Les acteurs sociaux constatent que le nombre d'aides demandées pour payer les factures de télécommunications est en augmentation.

Le tarif social existant n'est pas en mesure de répondre à cet enjeu : limité à la téléphonie fixe (seulement sur l'abonnement fixe « classique » d'Orange France Télécom), ouvert uniquement aux bénéficiaires de minima sociaux qui en font la demande, il n'est plus adapté aux usages actuels des consommateurs en matière de télécommunications.

Les **modalités d'accès** à la téléphonie mobile et à l'internet semblent également inadaptées aux besoins des ménages modestes. L'obligation de s'engager sur 1 à 2 ans, le paiement par prélèvement bancaire, les facilités offertes pour contracter des options et dépasser les forfaits sans s'en rendre compte, l'absence d'accueil physique chez la plupart des opérateurs, sont **sources de difficultés importantes pour les personnes à faibles revenus**. Elles sont contraintes de recourir à des cartes prépayées, offres plus chères mais plus adaptées à leur situation (55 cts la minute, contre 30 pour les forfaits bloqués et beaucoup moins pour les forfaits classiques).

Des usages et des besoins variables selon les publics

- Les jeunes ont une double particularité : ils ont les usages les plus variés et les plus abondants des nouvelles technologies, mais constituent la catégorie de population la plus fortement touchée par la pauvreté (45 % des pauvres ont moins de 25 ans, et 72 % ont moins de 35 ans)
- Les personnes âgées ont un usage plus restreint des télécommunications mais celles-ci constituent un facteur de sécurité essentiel (capacité à joindre et à être joint en cas d'urgence) et facilitent le maintien à domicile, l'autonomie et l'entretien d'une vie familiale et sociale.

Quel tarif social ?

L'ANSA et l'AFUTT proposent **une offre découplée** :

- Internet à haut débit pour 10€ / mois
- Internet + téléphone fixe pour 15€/mois.
- Téléphonie mobile à moins de 5 € de l'heure, au moins pour les 3 premières heures de communication, coût du SMS entre 2 et 4 centimes l'unité.

Ces coûts doivent être assortis de **modalités d'engagement et de facturation adaptées** aux besoins des personnes à petits budgets : information claire, absence de caution, de durée d'engagement, liberté du mode de paiement et possibilité d'un paiement « à plusieurs », blocage par défaut des appels téléphoniques vers les numéros surtaxés, portabilité du numéro, maintien de la ligne téléphonique pendant un an...

L'offre devrait pouvoir s'adresser à toute personne en situation de pauvreté. En fonction de la faisabilité technique d'une telle proposition, d'autres critères basés sur le statut pourraient être utilisés et concerneraient 3,5 millions de ménages français qui vivent sous le seuil de pauvreté (949 euros mensuels par personne, allocations comprises) et 1 million de jeunes en formation et en insertion soit un total de **4,5 millions de personnes**.

Au-delà du tarif social

Les institutions européennes ont déclaré la « compétence numérique » comme une des huit compétences clé « fondamentales pour chaque individu dans une société fondée sur la connaissance », qui participent à son épanouissement. **La baisse du coût d'accès aux télécommunications ne suffira pas** à permettre l'appropriation par tous de cette « compétence numérique ». Le manque d'intérêt ou de compétences constituent des obstacles tout aussi puissants à l'inclusion numérique que les obstacles financiers.

C'est pourquoi toute politique publique de lutte contre la fracture numérique doit **à la fois améliorer l'accès aux outils et le développement des usages** en finançant l'accompagnement et en soutenant les multiples initiatives locales en faveur de l'appropriation des TIC par les plus éloignés.



Pourquoi ce dossier technique ?

En janvier 2011, Eric Besson, ministre en charge de l'Industrie, de l'Énergie et de l'Économie numérique, et Frédéric Lefebvre, secrétaire d'État auprès du ministre de l'Économie, des Finances et de l'Industrie, ont demandé aux opérateurs de télécommunications de faire des propositions d'offres à **tarif social**¹ pour le téléphone mobile et la connexion internet.

Le tour de table constitué à cette occasion réunissait exclusivement les opérateurs et le gouvernement. Les associations des utilisateurs de télécommunications et les associations de lutte contre la pauvreté n'y ont pas été conviées. Les échanges entre les opérateurs et le gouvernement n'ont donc pas pu se baser sur la réalité des besoins des personnes à revenus modestes pour concevoir des offres « sociales » adaptées.

Nous, l'AFUTT et l'ANSA, avons la responsabilité de donner la parole aux utilisateurs dans ce débat. C'est pourquoi nous avons pris l'initiative **d'organiser un groupe de travail réunissant des acteurs de terrain** engagés dans des démarches de démocratisation des télécommunications, **et des utilisateurs bénéficiaires du RSA**, afin de **faire entendre au gouvernement les réalités des publics à revenus modestes**.

Ces acteurs proviennent d'horizons variés : associations de lutte contre la pauvreté, institutions, élus, utilisateurs des technologies et collectivités.

Le groupe de travail a ainsi réuni Emmaüs Défi, les conseils généraux de l'Eure et des Deux-Sèvres, un foyer de jeunes travailleurs, l'Union départementale des associations familiales des Hauts de Seine, le Conseil national des missions locales, la Caisse nationale des affaires familiales, la Fondation internet nouvelle génération, l'association Institut pour le Développement des Usages des Technologies d'Assistance et d'Insertion des Personnes (IDUTAIP- Cercle Vermeil), la mission locale de Dinan ainsi que deux utilisateurs de télécommunications bénéficiaires du RSA.²

Les trois réunions de travail que nous avons animées ont permis d'**identifier les besoins spécifiques** des personnes en recherche d'emploi et à faibles revenus, et de **faire des préconisations réalistes** quant aux offres à commercialiser.

Les débats du groupe de travail

L'internet est-il indispensable pour les personnes en parcours d'insertion ?
Concrètement, combien peut dépenser une personne bénéficiant du RSA pour son abonnement téléphonique ?
Et les jeunes, combien de temps téléphonent-ils en moyenne ?
Comment éviter les options inutilement coûteuses et le risque d'endettement ?
Comment rendre les offres « sociales » accessibles au public qu'elles visent ?

L'objectif de ce dossier est de mettre à disposition des lecteurs une photographie réelle des besoins des publics et de leurs capacités financières.

Ceci permettra au gouvernement de mettre en place durablement des offres téléphoniques et internet adaptées.

¹ Les mots **en rouge** sont définis dans le lexique en annexe

² Voir la Liste des membres du groupe de travail en annexe

ETAT DES LIEUX ET ENJEUX

« La fracture numérique autour de l'accès concernera essentiellement les secteurs les plus pauvres et les plus marginalisés de la population - ce qui aggravera leur marginalité »
Manuel Castells.



Exclusion numérique et pauvreté

Au fur et à mesure que la société française s'équipe, se connecte, se numérise, les « non-connectés » sont de plus en plus marginalisés.

Une société du « tout numérique »

Au fur et à mesure que le numérique envahit tous les champs de la vie sociale et professionnelle, il devient de plus en plus indispensable d'être connecté, de connaître la bureautique et de savoir utiliser internet. Comme le téléphone dans les années soixante-dix, l'usage d'internet s'est banalisé : aujourd'hui, 83% des Français sont équipés d'un mobile, 76% ont un ordinateur à domicile, et 71% sont connectés à Internet³, donc 29% ne le sont pas.

Si internet était, il y a dix ans, une alternative supplémentaire au « guichet » pour effectuer des démarches d'ordre administratif ou de loisirs, il est devenu de plus en plus souvent **le seul moyen d'accéder aux services. Certaines ressources ne sont plus accessibles que par le web** : il en est ainsi pour la carte famille nombreuse et pour certains tarifs de transport.

En ce qui concerne **la vie quotidienne**, le mail, le chat et Skype deviennent des moyens de communication de plus en plus utilisés. Les démarches administratives (CNAF, CPAM, Mon service public, etc.) et l'accès aux prestations sociales (APL, RSA) se font désormais en ligne.

En ce qui concerne **la recherche d'emploi**, la mise en ligne des offres d'emploi par Pôle emploi constitue un point de non-retour : l'accès et la maîtrise des outils technologiques sont devenus indispensables à la recherche d'emploi. 80% des offres sont publiées sur internet, et pour plus d'une offre sur trois, uniquement sur internet, avec candidature en ligne.

Il est encore nécessaire de s'assurer que **les services en ligne ne viennent pas se substituer totalement aux services « physiques »**. L'exemple le plus frappant étant Pôle emploi, avec son service en ligne et son répondeur automatique qui traitent la « masse », mais pas les exceptions. Le Médiateur de la République a souligné dans son rapport 2010⁴ les dangers d'une déshumanisation croissante de l'administration, au détriment du service rendu.

« **C'est bien joli internet, mais nous avons l'impression que le service se dégrade, avec des délais de traitement allongés pour certaines prestations et des files d'attente devant certaines caisses. »**⁵

Dominique Didier, responsable de la fédération CGT de la Sécurité sociale.

³ Source : Etude CREDOC, Diffusion des TIC dans la société française, décembre 2010

⁴ Rapport 2010 du Médiateur de la République :

http://www.mediateur-republique.fr/fic_bdd/pdf_fr_fichier/1300292092_Mediateur_RA2010_VD.pdf

⁵ Sécurité sociale: moins de personnels, plus de services sur internet, 23 mars 2011

http://www.lepoint.fr/societe/securite-sociale-moins-de-personnels-plus-de-services-sur-internet-23-03-2011-1310352_23.php

L'inégal accès au numérique

■ Les disparités sociales, culturelles et générationnelles s'accroissent

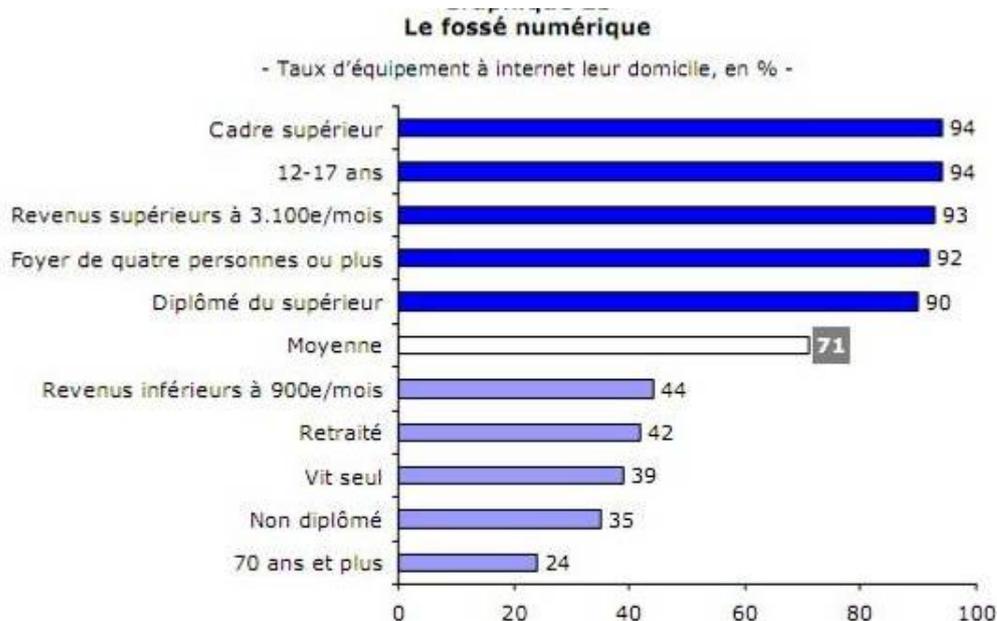
Société de l'information et marginalité

Le sociologue Manuel Castells⁶ estime que l'on assiste à l'avènement d'une « société de l'information », ou « société en réseau », nouveau paradigme technique et sociétal dans lequel la production, le stockage, la circulation, le traitement et l'exploitation d'informations constituent la nouvelle activité économique prédominante.

Ce rôle central d'internet dans tant d'activités sociales, économiques et politiques « condamne à la marginalité ceux qui n'y ont pas accès, ou insuffisamment, et ceux qui sont incapables de s'en servir efficacement ».

Le fossé numérique touche en priorité en France :

- les **personnes âgées** : 76% des plus de 70 ans ne sont pas connectés
- les personnes à **faible qualification** : 65% des non diplômés ne sont pas connectés
- les ménages à **faibles revenus** : 55% des foyers dont les revenus sont inférieurs à 900€ par mois n'ont pas internet à domicile.



Source : CREDOC, Enquête sur les « Conditions de vie et les Aspirations des Français », juin 2010.

A la question « pourquoi n'avez-vous pas internet à domicile ? », les personnes « non connectées » invoquent en premier lieu **le manque d'intérêt pour internet** (principalement les personnes âgées), et en second lieu **le coût de l'équipement et de la connexion**⁷.

⁶ CASTELLS M., La Galaxie internet, ed. Fayard, Paris, 2002

⁷ Source : Etude CREDOC, Diffusion des TIC dans la société française, décembre 2010

■ Les disparités territoriales persistent

La fracture numérique géographique est certes résiduelle⁸ mais elle persiste encore dans certaines zones du territoire français. Alors que dans les zones denses on trouve une offre internet pléthorique et à bas coût, en zone rurale, il y a souvent des problèmes de débit⁹ et peu d'offres, voire pas de débit du tout.

Les coûts pratiqués par les opérateurs sont supérieurs en « zone non dégroupée » (majoritairement rurales). Dans ces zones, les opérateurs doivent payer à France Telecom l'usage de la ligne (10€ par ligne). Il existe par exemple une offre de l'opérateur OVH pour l'internet seul qui coûte 9,90 € par mois en zone dense alors qu'elle coûte 35 € dans une ville de 10 000 habitants.

Les personnes habitant en zone rurale sont pourtant celles qui peuvent tirer le des bénéfices importants d'un accès à l'internet et aux services à distance.

Repères INSEE

En 2008, 18% de la population vit dans un espace rural

« L'accès Internet dans nos campagnes n'est pas évident, l'Espace Rural Emploi Formation du village voisin (distant quand même de 12 km avec un système de transport peu adéquat) est équipé de 5 ordinateurs qui permettent aux personnes en recherche d'emploi (et aussi pour les autres dossiers) de bénéficier de l'aide sur place et de ne pas avoir à gérer les problèmes en cas de panne du matériel... »
CCAS rural (Haut Tarn)



⁸ Le fossé numérique en France, Centre d'analyse stratégique, Rapports et documents, avril 2011 : http://www.strategie.gouv.fr/IMG/pdf/CAS_Fosse_numerique_18avril2011.pdf

⁹ Pour une meilleure compréhension, les mots en rouge sont définis dans le lexique à la fin du dossier.

L'augmentation du budget « télécommunications » des ménages pauvres

Comme le souligne l'Observatoire National de la Pauvreté et de l'Exclusion Sociale (ONPES) dans son rapport 2009-2010¹⁰, les indicateurs statistiques disponibles ne rendent pas encore compte de la crise économique et de ses impacts sur les budgets des ménages les plus pauvres. Selon une étude réalisée par le CREDOC en 2008¹¹, la crise a essentiellement frappé les ménages pauvres.

- 66% disent avoir restreint leurs dépenses alimentaires
- 16% des ménages pauvres déclarent être en surendettement, contre 7% de la population générale.

Ces données donnent raison aux associations de solidarité qui alertent sur les effets de la crise mais aussi de la hausse des loyers, des charges et de l'énergie¹². Selon l'INSEE, les prix de l'énergie ont augmenté de 10% entre 2009 et 2010. Dans le même temps, les loyers, qui pèsent lourd dans le budget des ménages et notamment des plus modestes, ont augmenté de 1,8%.

« Pourquoi la vie est plus chère pour les pauvres¹³ :

[...] les consommations de base, dites aussi « dépenses contraintes » – logement, alimentation, téléphonie, crédit... – sont systématiquement plus coûteuses pour les 3,5 millions de ménages français qui vivent sous le seuil de pauvreté (949 euros par mois par personne, allocations comprises), qu'elles ne le sont pour les autres catégories de la population.

[...] Les Dupont : 40.000 euros de revenus annuels (revenu médian français), un logement de 90 m² en banlieue parisienne chauffé au gaz, une voiture, deux heures de portable par mois et 10.000 euros de crédit... Selon les calculs du BCG, leurs dépenses "contraintes" s'élèvent à près de 20.000 euros par an. Ils disposent de plus de 12.400 euros qu'ils peuvent dépenser à leur guise et une capacité d'épargne de plus de 7.600 euros.

Examinons maintenant le cas de la famille Padebol : 18.500 euros par an (proche du seuil de pauvreté), 70 m² loués dans le privé en banlieue parisienne, une chaudière au gaz, une voiture, une consommation de téléphonie mobile de deux heures par mois et 10 000 euros de crédit. Résultat 15.000 euros de dépenses "contraintes", seulement 3.400 euros de dépenses "arbitrables" et zéro capacité d'épargne. **CQFD : les Padebol sont victimes de la "double peine", leurs revenus sont deux fois inférieurs à ceux des Dupont, leurs dépenses de base quasi identiques et leur avenir assombri par une absence d'épargne...**

« Les téléphones portables sont devenus les premiers concurrents du départ en vacances dans le poste de dépenses mobilité-loisirs : on ne peut pas remplacer une soupe par un téléphone portable, mais on peut gratter sur ses vacances »

Jean Viard

¹⁰ Bilan de dix ans d'observation de la pauvreté et de l'exclusion sociale à l'heure de la crise, Rapport 2009-2010 de l'Observatoire National de la Pauvreté et de l'Exclusion sociale, consultable en ligne (http://www.onpes.gouv.fr/IMG/pdf/RapportONPES_2009-2010.pdf)

¹¹ <http://www.rsa.gouv.fr/Enquete-sur-les-consequences-de-la.html>

¹² Statistiques d'accueil 2009 RESSOURCES, CRISE ET PAUVRETÉ, Rapport annuel du Secours Catholique.

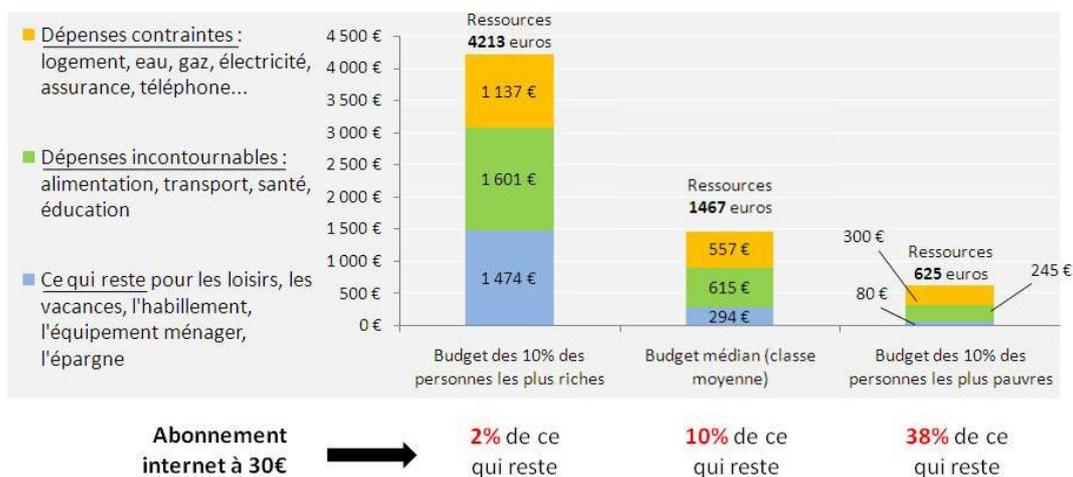
¹³ Le nouvel observateur, le 11 mai 2011, *Pourquoi la vie est plus chère pour les pauvres ?*, entretien avec Martin Hirsch : <http://tempsreel.nouvelobs.com/actualite/economie/20110510.OBS2812/pourquoi-la-vie-est-plus-cher-pour-les-pauvres.html>

Repères Médiamétrie

5,8% du budget global des ménages est consacré spécifiquement à la téléphonie fixe et mobile, à l'internet et à l'audiovisuel.¹⁴
Ce budget augmente chaque année : de 4% en 2009 et de 1% en 2010.

Pour les personnes à revenus modestes, une fois payées les dépenses fixes (logement, cantine, transport), et la connexion triple play à 30€ par mois, il ne reste plus que 50€ mensuels pour l'habillement, les loisirs, les vacances et le téléphone mobile. **Alors que la connexion à internet représente 40% du reste à vivre des ménages modestes, elle ne représente que 2% de celui des ménages riches, soit un rapport de 1 à 20.**

Reste à vivre, après impôts, pour une personne seule :



Source : Credoc - « Consommation et modes de vie - Les classes moyennes sous pression », mars 2009

Note ANSA : si l'on classe la population française des plus riches aux plus pauvres, les 10% les plus riches ont en moyenne 4213 € de ressources mensuelles, alors que les 10% les plus pauvres ont en moyenne 625€

L'association Emmaüs Défi, les Missions locales, et plus globalement les associations de lutte contre l'exclusion ainsi que les conseils généraux présents dans le groupe de travail constatent que **le nombre d'aides demandées pour payer les factures de télécommunications est en augmentation**. Les professionnels de l'action sociale sont très souvent confrontés à **des personnes mises en difficulté par des factures internet double play / triple play s'élevant à 80€ par mois ou plus**. Ceci s'explique par des dépassements téléphoniques (appel sur portable ou à l'étranger) et les services liés à la télévision (« packs » de chaînes, vidéo à la demande).

Contrairement au domaine de l'énergie, il n'existe, en matière de télécommunications **qu'un seul tarif social** qui concerne exclusivement l'abonnement fixe « classique » d'Orange France Télécom. **Seuls sont éligibles les allocataires de minima sociaux**, à l'exception notable des 600 000 allocataires du minimum **vieillesse**.

¹⁴ Source : étude Médiamétrie : dépenses médias et multimédias 2010

<http://www.mediametrie.fr/internet/communiqués/depenses-medias-et-multimedias-2-348.php?id=334>



Je suis désargenté et précaire au niveau des logements, contraint à déménager régulièrement donc je me contente de mon portable. (...) Les précaires sont des nomades. Le fixe, c'est réservé pour les appels « de fixe à fixe », les appels vers l'administration. Les appels de fixe à portables coûtent très cher. »
Frédéric Ducasse, allocataire du RSA

Des offres internet et téléphonie inadaptées aux personnes à revenus modestes

Les associations d'utilisateurs et de lutte contre les exclusions font état d'un certain nombre de **difficultés rencontrées par les utilisateurs**, liées notamment au **couplage des offres**, au **système d'abonnement**, aux **modes de paiements** et aux **modalités de distribution des offres**.

Le couplage des offres : les offres sont « couplées », c'est-à-dire vendues par « pack » comprenant la téléphonie fixe, internet et la télévision. Ces offres à 30 € sont chères pour les ménages à revenus modestes. Par ailleurs, **leur complexité favorise l'endettement des ménages**. Avec ces offres il est souvent proposé de contracter des options onéreuses qui sont ensuite difficiles voire impossibles à résilier. Un exemple classique est celui des enfants qui s'abonnent à des chaînes en quelques « clics » de télécommande, sans l'accord des parents qui ne comprennent pas ensuite pourquoi leur facture atteint des montants très élevés.

L'engagement : pour internet comme pour les forfaits mobiles, l'obligation de s'abonner pendant un à deux ans est inadaptée aux personnes en situation de précarité. Les risques de contentieux, de défauts de paiements, de frais de résiliation, etc., sont importants. C'est pourquoi **les personnes préfèrent souvent avoir recours à des offres plus chères mais aussi plus flexibles (cybercafés, cartes prépayées)**.

Point de vue d'un utilisateur sur l'accessibilité des offres mobiles

Les personnes qui recherchent comme moi des informations directement auprès des principaux opérateurs sur les offres sociales ou à faible coût pour les mobiles ont de grandes difficultés à les obtenir.

En magasin ou en boutique, les vendeurs ignorent souvent le détail des offres mobile « sociales » (spécial RSA), et il est très difficile d'obtenir des documents complets sur papier. On est renvoyés vers les fiches tarifaires publiées en ligne, ce qui reste le moyen le plus efficace pour obtenir le détail des offres, si l'on est connecté à internet.

Quant aux plateformes téléphoniques de service clientèle, j'ai constaté que les interlocuteurs sont encore moins à même que les vendeurs en boutique de répondre à des questions précises sur les offres sociales.

Les renseignements fournis par les courtiers « tous opérateurs » sont encore plus difficiles d'accès, dans la mesure où la vente de ces offres à bas coût leur rapporte peu de commissions.

Les fiches tarifaires sont souvent rédigées de manière complexe, peu lisibles, et les informations sont disséminées en plusieurs endroits. **Le manque d'information empêche les personnes qui en auraient besoin d'accéder aux offres économiques ou « sociales ».**

Le mode de paiement : le prélèvement est le moyen de paiement privilégié par les opérateurs qui encouragent fortement son utilisation¹⁵, même s'ils sont juridiquement tenus d'accepter d'autres modes de paiement. Seul l'**opérateur historique** (Orange - France Télécom) semble accepter facilement les paiements par chèques et carte bancaires. Les cartes prépayées comme les cybercafés sont les seules offres payables avec des espèces, ce qui est un facteur important de choix pour les personnes ayant peu de ressources.

Le paiement par prélèvement implique des retraits du compte à date fixe, que l'on ne peut pas reporter ou contrôler. Ce mode de paiement donne l'impression qu'on « ne paye pas » jusqu'à être débité et peut donc être source de lourdes difficultés financières

Il faut rappeler que même si une majorité de personnes a accès à un compte bancaire¹⁶, un certain nombre n'ont pas accès aux services bancaires tels que la carte de crédit ou le chèque. **Le prélèvement est donc moins adapté que d'autres modes de paiement pour les ménages à revenus irréguliers et précaires.**

L'accueil physique : seuls quelques opérateurs disposent d'un accueil physique en boutique qui facilite les souscriptions et le suivi de l'abonnement. Les **opérateurs virtuels** internet (Alice, FREE, OVH, etc.) et mobile « **MVNO**¹⁷ » (Zeroforfait, Simyo, etc.) proposent souvent des offres moins chères. L'accès internet est indispensable pour souscrire aux offres de ces opérateurs et suivre son dossier. En cas de problème, les utilisateurs ne peuvent rencontrer personne en direct et sont confrontés à des hotlines le plus souvent surtaxées.

Les dépassements de forfaits sont très courants et concernent à la fois les appels téléphoniques fixes, mobiles et la télévision. Ils peuvent provoquer des situations d'impayés, de contentieux et de surendettement qui mettent l'utilisateur en situation de précarité.

- **Sur le mobile**, les « hors forfaits » sont courants du fait du dépassement de communications, des numéros surtaxés et de la connexion à internet via le mobile. Les forfaits bloqués et les cartes prépayées, qui sont les offres les plus adaptées aux personnes à revenus modestes, coûtent plus cher que les forfaits non bloqués, de même que les « alertes » qui préviennent quand le forfait est sur le point d'être dépassé.
La dépense moyenne en téléphonie fixe par ménage ne cesse de décroître depuis plus de cinq ans, tandis que la dépense en téléphonie mobile a été multipliée par six entre 1998 et 2006.
- **Sur le téléphone fixe compris dans les box**, les dépassements sont souvent liés à une mauvaise information, et à l'utilisation du téléphone familial par les enfants qui ont l'illusion du « téléphone illimité ». Les appels vers des pays non compris dans la liste « illimitée », les appels vers des mobiles et les appels vers des services surtaxés sont impossibles à bloquer.
- **Sur les forfaits triple play**, des options sont souscrites sans être explicitement demandées, ou peuvent être prises via la télé : bouquets de chaînes supplémentaires, vidéo à la demande, options diverses. Ces options occasionnent des factures qui s'élevaient, selon le conseil général de l'Eure et Emmaüs défi, entre 80 et 200€ par mois pour certaines familles.

¹⁵ Notamment rendre les autres moyens de paiement plus coûteux ou plus complexes. A noter que Free a été récemment condamné pour clause abusive, le tribunal a précisé que la facturation de frais supplémentaires en cas de paiement par chèque ou par carte bancaire était illicite (Source : Le Monde, 23/03/2011)

¹⁶ L. 312-1 du code monétaire et financier organise une procédure dite du « droit au compte » qui permet à toute personne physique ou morale domiciliée en France, dépourvue d'un compte de dépôt, d'obtenir l'ouverture d'un tel compte dans un établissement de crédit. Malgré ce « **droit au compte** » adopté en 1998, on estime à environ 5 millions le nombre des français confrontés à une situation d'exclusion bancaire ; un chiffre qui pourrait augmenter en raison de la hausse du nombre de dossiers de surendettement ces dernières années.

¹⁷ MVNO signifie « mobile virtual network operator », voir lexique

Une enquête d'un utilisateur sur les numéros surtaxés

Il existe encore beaucoup trop de numéros d'administration qui sont surtaxés, en particulier quand on appelle depuis un mobile.

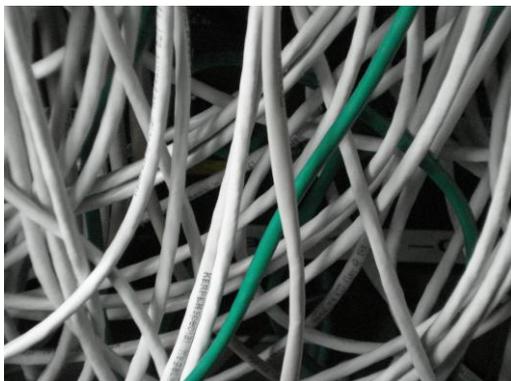
Rappelons que dans le cadre d'un abonnement classique de téléphonie fixe, pour un appel sur le territoire national, le coût de mise en relation est de 0,105€ et le coût à la minute entre 0,028 (heures pleines) et 0,014 (heures creuses).

Ci-dessous, les principaux numéros de « service public » qui déclenchent une surtaxe :

- **Pôle emploi**: 0,11€/mise en relation + 0,22€/mn
- **CPAM**: 0,06 €/mn
- **CAF**: 0,12 €/mn
- **CNAV**: 0,12€/mn

Les numéros des hôpitaux, des établissements bancaires, des grandes surfaces et magasins, des services d'assistance des **FAI**, des renseignements sont à de rares exceptions près surtaxés selon des coûts très variables voire prohibitifs.

Sans oublier qu'il faut tenir compte des surcoûts imposés par les opérateurs mobiles.



Etre connecté, un besoin fondamental pour les personnes à faibles revenus

Les personnes qui touchent des prestations sociales et/ou ont de faibles ressources financières sont très sollicitées par l'administration et ont donc sans cesse besoin d'internet et du téléphone pour leurs démarches administratives, dans le cadre de leur recherche d'emploi et pour améliorer leur vie quotidienne. **Pourtant, ce sont celles qui y ont le moins accès.**

Les personnes âgées, les jeunes et les personnes en parcours d'insertion ont **des usages spécifiques** au regard de leurs éducation, âge et besoins. La partie qui suit présentera leurs usages et besoins.

« J'ai plus de facilité pour communiquer avec eux, avec la famille lointaine. Ca change beaucoup ma vie [...] Je vais essayer de trouver une webcam pour parler avec mon neveu, en Essonne. J'ai le téléphone illimité je peux appeler quand je veux. »
Utilisateur, projet A l'Eure d'internet

Les personnes en recherche d'emploi

Les agences Pôle emploi n'offrent plus aujourd'hui d'annonces papier: **l'accès aux offres passe exclusivement par l'accès à internet.** La création et l'actualisation de son compte sur internet par le demandeur d'emploi nécessite d'y revenir régulièrement.

Il est devenu nécessaire, pour **donner à tous les mêmes chances d'avoir accès aux offres d'emploi, de permettre au plus grand nombre d'être équipés et connectés depuis leur domicile**, d'éviter ainsi les déplacements quotidiens sur les bornes du Pôle emploi et d'effectuer leurs recherches à domicile, en toute autonomie.

Les personnes en recherche d'emploi ont également **besoin d'être appelées**, par leurs conseillers emploi et surtout par les employeurs potentiels.



Repères

On compte en France, en février 2011, plus de **4 millions de chômeurs** inscrits à Pôle emploi, dont **2,7 millions de chômeurs de catégorie A¹⁸**.
1,8 million de foyers sont couverts en septembre 2010 par le RSA (3,8 millions de personnes), dont **1,15 million perçoivent le RSA socle** et **660 000 le RSA Activité**.

Témoignage : Mme Ichou

Madame Ichou est allocataire du RSA. Elle utilise un téléphone portable et un ordinateur. Son forfait Orange bloqué lui coûte 20€ par mois pour 1h de communication, **elle n'a jamais entendu parler de l'offre mobile Orange ou SFR spécial RSA** qui pourrait correspondre à ses besoins.

Internet lui est indispensable, elle fait tous ses dossiers et démarches administratives en ligne, mais **l'abonnement classique à 30€ est trop cher** pour son budget très contraint. S'abonner à internet la mettrait en difficulté car certains mois elle sait qu'elle ne pourrait pas honorer son prélèvement. De plus, elle n'est pas intéressée par les 200 chaînes de télévision supplémentaires.

Elle se connecte donc via un **cybercafé**, grâce à des forfaits à 5 €. Elle dépense environ 4 forfaits par mois, soit 20€, sauf quand elle a d'autres dépenses prioritaires. Un accès internet seul à 10€ conviendrait à ses besoins.

Point de vue de M. Ducasse, allocataire du RSA :

Les rendez-vous obligatoires du Pôle emploi sont de plus en plus fréquemment envoyés par mail. De même pour les informations concernant la vie courante (énergie, services administratifs, etc.). Parfois, les messages sont envoyés par mail et par courrier, voire par SMS, mais parfois ils ne sont envoyés que par mail. Il serait donc utile de savoir comment les populations les plus précaires pourraient avoir un accès unifié à ces informations.

Les jeunes

La France compte **plus d'un million de jeunes de 16 à 25 ans en difficulté financière** : ils sont généralement en recherche d'emploi ou accompagnés dans leur parcours d'insertion professionnelle par les missions locales ou Pôle emploi. Ce nombre a tendance à s'accroître avec la crise économique actuelle et la baisse du nombre d'emplois peu qualifiés.

Les jeunes sont la **catégorie de la population la plus connectée**, à la fois par le mobile et par internet :

12-17 ans	18-24 ans	
84 %	98 %	...ont un mobile
5 %	21 %	...ont un mobile mais pas de fixe
94 %	78 %	...ont une ligne fixe
72 %	63 %	...ont une ligne fixe via internet
96 %	89 %	...ont un ordinateur
94 %	84 %	...ont une connexion à domicile

¹⁸ Selon l'INSEE : Catégorie A: Demandeurs d'emploi inscrits à Pôle emploi, tenus de faire des actes positifs de recherche d'emploi, sans emploi.

Etant nés dans une société numérique, **les jeunes ont les usages à la fois les plus experts** (création de blogs, téléchargement de musique) et **les plus abondants** : en juin 2010, un jeune entre 18 et 24 ans envoie en moyenne 114 SMS par semaine contre 25 en juin 2005. Les jeunes internautes français utilisent de plus en plus les Smartphones¹⁹, et de moins en moins leurs ordinateurs, pour trois tâches centrales de leur présence en ligne : courriels, réseaux sociaux et messagerie instantanée.



Repères INSEE

Les jeunes sont les plus représentés parmi les pauvres en France :

- Le **taux de pauvreté** des 18-25 ans en 2007 est 60% plus élevé que celui de l'ensemble de la population française
- **45 % des pauvres ont moins de 25 ans**, et 72 % ont moins de 35 ans d'après l'Observatoire des Inégalités
- On compte **1,7 million de pauvres ayant entre 18 et 30 ans** en 2008 en France.

Les jeunes ont besoin d'internet et du téléphone, indispensable dans le cadre de leur formation, de la recherche d'un emploi mais aussi pour leur socialisation. Pour les jeunes précaires, le coût des abonnements internet et téléphone les empêche d'y accéder, ou les conduit à diminuer d'autres dépenses essentielles.

Les dépenses en téléphone portable sont très importantes au regard de leur budget même si les jeunes sont souvent bien au fait des dernières nouveautés et possibilités en termes de mobile : ils privilégient les offres illimitées, à la fois SMS, web et appels (appels illimités dans certaines tranches horaires ou chez certains numéros).

Selon une étude réalisée auprès de 6000 jeunes suivis par les missions locales²⁰, **23% de ces jeunes rencontrent des difficultés pour payer leur facture téléphonique** (à chaque facture ou souvent), et pour **33%** des jeunes interrogés, le règlement de cette facture se fait **au détriment du budget déplacement** (considéré comme l'un des principaux freins pour l'insertion professionnelle), pour **35% au détriment du budget alimentaire et santé**.



La débrouillardise amène une partie des jeunes à **changer très souvent de portable, d'abonnement et donc de numéro d'appel**, car le portage du numéro peut être long, coûteux, voire impossible. Selon l'enquête précitée, **33% des jeunes interrogés avaient changé de numéro au moins une fois dans l'année** et 21% deux fois ou plus.

Le numéro de téléphone est pourtant « l'adresse » des jeunes, communiqué aux différents organismes qui les suivent et aux employeurs potentiels : en changer régulièrement complique à la fois le suivi et l'insertion professionnelle.

¹⁹ <http://www.macgeneration.com/news/voir/162701/jeunes-le-smartphone-supplante-l-ordinateur>

²⁰ Enquête réalisée par l'Association Droit au Téléphone pour l'Insertion en partenariat avec Le Fil Solidaire et l'Union Nationale des Missions Locales (UNML). 94 des missions locales en France contactées par l'UNML ont participé et ont généré 5826 réponses.

Les personnes âgées

Repères INSEE

- Un quart des Français ont 60 ans ou plus au 1^{er} janvier 2011, soit 15 millions de personnes,
- 602 000 personnes bénéficient du « **minimum vieillesse** » (**ASPA** ou **ASV**), c'est-à-dire moins de 742€/mois
 - 5,8 millions de français ont plus de 75 ans,
- La proportion de personnes âgées ne va cesser de croître : « *l'âge moyen devrait ainsi passer de 39,1 ans en 2007 à 43,6 ans en 2040. Les 60 ans et plus devraient progresser de 67% tandis que les 80 ans passeront de 3 à 7 millions pour représenter 10% de la population globale* »²¹.

Le besoin premier des personnes âgées concerne le téléphone fixe, puis l'internet, plutôt que le mobile.

Les personnes âgées sont celles qui sont le plus abonnées au **téléphone fixe**. Elles en ont **besoin 24h/24 en cas d'appels d'urgence** et ne peuvent pas se contenter du téléphone fixe via Internet (**VoIP**), car celui-ci ne permet pas de communiquer lors des coupures d'électricité. Seule la ligne classique France Télécom fonctionne dans ces cas-là. **Les personnes âgées à faibles ressources (bénéficiaires du minimum vieillesse) ne sont pas actuellement éligibles au tarif social du téléphone fixe.**

Internet se diffuse de plus en plus chez les personnes âgées de 60 à 69 ans mais seul un quart des plus de 70 ans est connecté. Ces personnes pour la plupart ne désirent pas « s'y mettre », elles ne voient pas l'intérêt de cet outil nouveau et complexe.

Ce frein culturel peut être levé par un accompagnement personnalisé, celui-ci est coûteux mais souvent assuré par des bénévoles. L'utilisation d'internet est, pour les personnes âgées, l'opportunité **d'entretenir leurs relations sociales et familiales, de faire leurs démarches administratives en ligne mais aussi de se maintenir autant que possible à domicile.**

Pour les plus de 70 ans, les **services d'e-santé** qui sont en cours de développement nécessiteront de disposer d'un accès internet à un coût compatible avec les ressources des personnes. Il faut en particulier mentionner les **besoins nouveaux liés au Dossier Médical Personnel (DMP)** dont l'accès par internet sera ouvert courant avril 2011 aux patients.

Les personnes âgées utilisent assez peu le téléphone portable, et uniquement pour les appels (pas de SMS ou web mobile), même si leur taux d'équipement est en hausse: la capacité à être joignable à tout moment est un élément de sécurité pour elles et leurs familles.



²¹ INSEE, la population des régions en 2040

Même si les personnes âgées regardent beaucoup la télévision, elles n'ont pas un besoin affirmé de la partie « télévision » des offres triple play : la télévision via une **box** n'est pas un besoin prioritaire. Les personnes âgées ont déjà les 18 chaînes de la **TNT**, payent la redevance et ne souhaitent généralement pas bénéficier de services supplémentaires complexes à utiliser ou de bouquets de plusieurs centaines de chaînes.

Le téléphone et internet sont, pour les personnes âgées, des facteurs d'autonomie essentiels au maintien à domicile et à l'entretien d'une vie familiale et sociale.

Cas spécifique : les personnes sous tutelle et curatelle

Les personnes sous **tutelle ou curatelle** ne peuvent pas détenir de carnet de chèques ou de cartes de paiement. Les associations en charge de ces personnes utilisent des « lettre-chèques » qui ne sont pas acceptées par les opérateurs de téléphonie. Par ailleurs, les prélèvements bancaires sont fortement recommandés par les opérateurs alors qu'ils sont interdits par les services de tutelle.

Les personnes sous tutelle sont contraintes d'utiliser les cartes prépayées pour le téléphone portable, système où la minute est extrêmement chère²² mais permet un paiement par espèces ou par chèque.

En ce qui concerne le fixe et internet, elles n'ont pas le choix de l'opérateur : elles doivent utiliser la ligne Orange-France Telecom pour le téléphone fixe car elle n'est pas coupée même en cas de panne d'électricité.



Nous nous sommes rendu compte que, dans certaines zones très rurales de notre département, il y a des personnes âgées qui n'ont pas de téléphone fixe, pour des raisons économiques. C'est tout de même incroyable qu'à notre époque il y ait des gens qui n'aient pas le téléphone chez eux. Il y a encore une bataille à mener pour l'accès au téléphone fixe. »

Janick Léger, Vice Présidente du CG de l'Eure.

²² Jusqu'à 55 centimes la minute d'appel, pour des cartes prépayées à 5 €. Voir tableau des offres économiques en annexe

Le rôle des pouvoirs publics dans l'accès de tous aux technologies de l'information et de la communication

Dans la société « numérique » actuelle, les pouvoirs publics ne sont pas neutres : participant à la dématérialisation des échanges, ils reconnaissent de plus en plus le rôle clé joué par les technologies de l'information et de la communication. Au-delà de la reconnaissance législative, les pouvoirs publics jouent déjà un rôle dans l'accès de tous aux télécommunications avec le tarif social existant en matière de téléphonie fixe, qui semble inadapté aux nouveaux besoins des publics à faibles ressources.

Le numérique, une « compétence-clé »

« La communauté européenne, l'OCDE, l'UNESCO et la plupart des pays essaient aujourd'hui de définir le socle de compétences nécessaires pour garantir à chaque personne des conditions favorables à son épanouissement personnel, à sa citoyenneté active, à son intégration sociale et culturelle ainsi qu'à son insertion professionnelle. (...) Autour du noyau traditionnel, qui regroupe les compétences linguistiques, les compétences en mathématiques, les compétences cognitives apparaissent "les compétences en technologies de l'information, les langues étrangères, la culture technologique, l'esprit d'entreprise et les aptitudes sociales". »
in Lutter ensemble contre l'illettrisme, cadre national de référence, ANLCI

Les institutions européennes ont déclaré la « **compétence numérique** », qui implique l'usage sûr et critique des technologies de la société de l'information (TSI) et, donc, la maîtrise des technologies de l'information et de communication²³, comme **une des huit compétences-clé « fondamentales pour chaque individu dans une société fondée sur la connaissance »** qui participent à son épanouissement.

Le Conseil Constitutionnel a reconnu, dans sa décision du 10 juin 2009 Internet comme " **une composante de la liberté d'expression et de communication**", qui est un droit fondamental.

Malgré cette reconnaissance politique et juridique par l'Etat et les institutions supra-étatiques, 29% des Français ne sont pas connectés à internet à domicile, et ne peuvent donc que difficilement acquérir cette « compétence numérique. »

²³ Recommandation du Parlement européen et du Conseil, du 18 décembre 2006, sur les compétences clés pour l'éducation et la formation tout au long de la vie [Journal officiel L 394 du 30.12.2006].

Un tarif social « télécom » inadapté

■ Le tarif social du téléphone fixe, une mesure en faveur de l'accès aux télécommunications

Il existe en France des **tarifs sociaux** sur l'énergie (Tarif de première nécessité d'EDF²⁴) et le gaz (Tarif spécial de solidarité²⁵ de GDF).

Dans le domaine des télécommunications, le **service universel** garantit que toute la population puisse être raccordée au téléphone fixe. Ce service universel comporte un **volet social** qui permet l'application d'un **tarif social** sur la ligne Orange-France Télécom (6,49€ par mois au lieu de 16€).

Peuvent bénéficier de ce tarif social **les allocataires de minima sociaux** qui en font la demande (**ASS, AAH, RSA** dont ex. **API**), **sauf les bénéficiaires du minimum vieillesse**.

■ Les limites du tarif social « télécom » actuel

Le tarif social des télécommunications permet aux personnes à faibles revenus d'avoir **accès à un service de base : un abonnement au téléphone fixe**. Cependant, ce tarif social a plusieurs limites :

- **seule l'offre classique téléphonie fixe d'Orange permet de bénéficier du tarif social** : plus de 37% des demandes ont été refusées en 2007 car elles concernaient des abonnements différents, notamment double et triple play, qui ne peuvent aujourd'hui bénéficier de la réduction tarifaire.
- **cette réduction tarifaire s'applique exclusivement à l'abonnement et non aux appels** qui restent au même prix pour tous
- **les 600 000 personnes âgées bénéficiaires du « minimum vieillesse » (ASPA, ASV) n'y sont pas éligibles**

Repères CREDOC 2010 :

- 56% des personnes équipées en téléphonie fixe sont abonnées auprès de France Télécom et **39% auprès d'un autre opérateur** ;
- La proportion des individus ayant recours à **l'internet pour téléphoner** (via une box) ne cesse d'augmenter d'année en année : elle concerne **1/3 des ménages aux revenus inférieurs à 900€/mois**.
 - **29 millions de personnes** téléphonent par internet en 2010, soit **trois millions de plus** que l'an dernier.

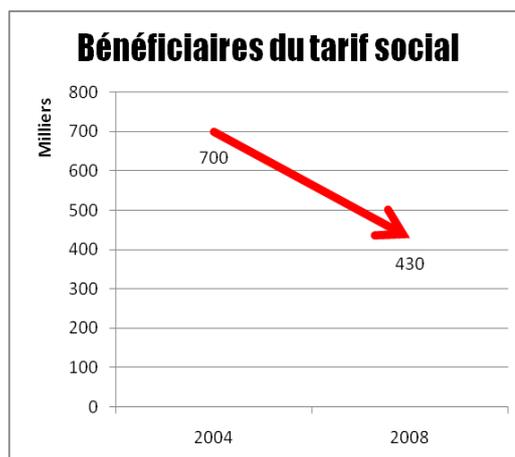
²⁴ <http://bleuciel.edf.com/abonnement-et-contrat/les-prix/les-prix-de-l-electricite/tarif-de-premiere-necessite-47779.html>

²⁵ <http://bleuciel.edf.com/abonnement-et-contrat/les-prix/les-prix-du-gaz-naturel/tarif-special-solidarite-47789.html>

Le volet social du service universel des télécommunications, mal connu et inadapté, est aujourd'hui en perte de vitesse.

Selon la Lettre de l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes (ARCEP) d'août-octobre 2009²⁶, 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 du tarif social.

A titre de comparaison, on estime à deux millions le nombre de personnes éligibles au Tarif de Première Nécessité d'EDF, mais en 2010 il n'y avait que 625 000 bénéficiaires, soit un taux de recours de 31%, supérieur à celui du tarif social du téléphone fixe.



Il est essentiel d'adapter et d'élargir le service universel plutôt que de le laisser se « ringardiser » face à l'évolution des technologies, des besoins et des usages, voire de le supprimer.

Pour aller plus loin

Les institutions européennes reconnaissent l'accès aux télécommunications comme un droit qui doit être garanti par la mise en œuvre d'un **service universel des télécommunications**.

Les services relevant du service universel ont été définis par l'Union européenne par voie de directive communautaire²⁷. Ils visent à ce que « **chacun dispose d'un accès, à un niveau tarifaire raisonnable, à un ensemble de règles jugées essentiel – au premier rang duquel le service téléphonique fixe -, associé à une qualité de service satisfaisante** ».

Ils ont été répartis en trois composantes lors de la transposition française : le service téléphonique fixe, le service de renseignements téléphoniques et d'annuaire, l'accès aux cabines téléphoniques publiques.

Afin de compléter ce dispositif, d'autres obligations transverses s'appliquent : la prise en compte des besoins des personnes handicapées, les obligations de qualité de service et les obligations de transparence et d'information, les mesures spécifiques pour les utilisateurs ayant de faibles revenus ainsi que le respect des principes de transparence, de non-discrimination et d'orientation vers les coûts des tarifs du service universel.



²⁶ Lettre de l'ARCEP d'août-octobre 2009 : <http://www.arcep.fr/fileadmin/reprise/communiques/lettre/pdf/lettre68-page9-su.pdf>

²⁷ Directive 2002/22/CE du Parlement européen et du Conseil du 7 mars 2002 concernant le service universel et les droits des utilisateurs au regard des réseaux et services de communications électroniques : « l'ensemble minimal des services d'une qualité spécifiée accessible à tous les utilisateurs finals, à un prix abordable compte tenu des conditions nationales spécifiques, sans distorsion de concurrence »

NOS PROPOSITIONS

« J'ai pris l'ordinateur par rapport à ça, parce qu'il y a quand même 14 km de Gaillon à Vernon. Payer l'essence juste pour aller voir des annonces au Pôle emploi alors qu'on pourrait le faire de chez soi... Même s'il n'y a pas d'annonce, au moins on est chez soi. »

Utilisateur, projet A l'Eure d'internet



Des offres internet et mobiles adaptées aux besoins des publics à revenus modestes

Les conditions pour l'accès de tous aux télécommunications

Les offres actuelles ne sont pas adaptées aux publics en situation de précarité. **Les 10 éléments suivants devraient être pris en compte pour toute offre « sociale » :**

1. **Baisser les coûts** : un coût autour de 10 à 15€ pour l'internet seul, et 10€ pour le mobile permettrait de ne pas dépasser 25€ par mois en dépenses de télécommunications, soit 30% du reste à vivre ;
2. **Découpler les offres** : le couplage actuel des offres « Internet + TV » ou « Internet + téléphone + TV » ne répond pas à un besoin réel, mais à l'intérêt financier des opérateurs. Il est nécessaire de revenir à des offres dites « **découplées** » qui proposeraient indépendamment chaque service de façon à répondre aux besoins et aux moyens de chacun.
3. **Limiter les dépassements** : il faut privilégier les offres qui ne permettent ni dépassement de forfait ni souscription à des options onéreuses sans s'en rendre compte.
4. **Offrir une information claire** : il est nécessaire d'imposer aux opérateurs, comme cela peut être fait pour les établissements financiers, de mettre à disposition une meilleure information, plus lisible et accessible, en ce qui concerne les offres et leurs conditions d'utilisation.
5. **Proposer les paiements autres que par prélèvement** : le paiement par prélèvement systématique ne convient pas aux personnes financièrement fragiles qui peuvent être mises en difficulté par des formules trop rigides.
6. **Résilier sans frais** : actuellement plus on s'abonne sur du long terme, plus le coût des télécommunications est intéressant. Les forfaits sans engagement correspondent cependant mieux à des personnes qui vivent financièrement « au jour le jour ».
7. **Harmoniser les coûts** : un tarif social ne doit pas être plus cher pour les personnes vivant en zone rurale.
8. **Rester joignable** : même en cas d'incident de paiement, pendant un an minimal chacun devrait conserver son numéro de téléphone et pouvoir consulter sa messagerie
9. **Autoriser le paiement partiel par un tiers** : un parent, une association, une collectivité territoriale doivent pouvoir contribuer au paiement d'un abonnement. Aujourd'hui, seul le paiement total par un tiers est autorisé.
10. **S'inspirer des cartes prépayées** : moins contraignantes et plus accessibles, les cartes prépayées sont des offres attractives en terme d'usage pour les personnes en situation de précarité mais le coût de la minute d'appel est prohibitif !.

Le tarif social, pour qui?

Afin d'éviter les **effets de seuil**, le critère d'**éligibilité** principal pour un tarif social devrait être un critère de **revenu** : toute personne majeure dont les ressources sont inférieures au seuil de pauvreté pourrait bénéficier d'une offre sociale.

S'il est impossible techniquement de prendre en compte le critère de revenu, les critères de **statut** pourront être, à défaut, utilisés. Le tarif social devra alors être ouvert aux :

- **3,5 millions²⁸ de personnes allocataires de minima sociaux**, y compris ceux bénéficiant du minimum vieillesse
- **1 million de jeunes accompagnés** par les missions locales.



Point de vue de Frédéric Ducasse, allocataire du RSA

« On peut s'interroger sur la conscience des travailleurs sociaux quant aux besoins téléphoniques des personnes : **pour de nombreux travailleurs sociaux, le besoin « légitime » est celui d'une ligne fixe**, les populations les plus précaires qui demandent à pouvoir se servir d'un mobile pour régler leurs problèmes ne sont pas orientées vers les offres à bas coût existantes. Les informations sur les offres mobiles moins chères sont peu diffusées auprès des structures sociales ou de l'ensemble des associations. »

²⁸ Evolution du nombre de bénéficiaires de minima sociaux : www.insee.fr/fr/themes/tableau.asp?ref_id=NATSOs04604.

Des offres vraiment accessibles à tous

■ Une connexion internet simple à 10 €, 15 € avec le téléphone fixe

L'offre internet proposée par le groupe de travail est une **offre découplée** qui permet de répondre aux besoins spécifiques de chacun :

- Internet seul à **haut débit** pour 10€ par mois
- Internet et téléphone fixe pour 15€ par mois.

Ces tarifs seront assortis de **modalités d'engagement et de facturation adaptées aux besoins des personnes à petits budgets** :

- Pas de durée d'engagement : résiliation possible sur simple demande
- Mode de paiement au choix de l'utilisateur : chèque, prélèvement, virement
- Absence de caution
- En cas de défaut de paiement : suspension de la ligne sans contentieux systématique
- Blocage « par défaut ».des appels du téléphone fixe vers les numéros surtaxés (portables, numéros spéciaux et pays non inclus dans l'offre)

Des propositions gouvernementales floues et insuffisantes

Le gouvernement a réuni les opérateurs le 27 janvier dernier pour travailler sur un tarif social du mobile et internet. La question du mobile a été « résolue » en mars de manière plutôt insatisfaisante avec une labellisation d'offres à moins de 10 € (voir page suivante).

Les conditions fixées par le gouvernement pour internet sont assez **floues** : **il s'agirait d'une offre autour de 20 €, probablement triple play.**

Les négociations sont actuellement bloquées. En effet, fournir une offre à moins de 20 € n'est pas rentable pour les opérateurs dans toutes les zones, notamment dans les **zones non dégroupées**. Le gouvernement a saisi l'**Arcep** pour savoir si le **service universel** peut être étendu à l'internet. La prochaine réunion est fixée en juin.

Les conditions d'ores et déjà posées par le gouvernement sont insuffisantes :

- le triple play n'est pas une obligation : **la télévision ne fait pas partie des « besoins de base »** des personnes même si elle fait partie de « l'offre de base » des opérateurs
- **une offre à 20 € est encore beaucoup trop chère**, comparée aux moyens des personnes (revenus inférieurs à 900€ par mois)
- **l'éligibilité concerne les bénéficiaires du RSA socle**, excluant de fait une partie importante des publics précaires : jeunes, personnes âgées et travailleurs pauvres.

■ Des appels mobile pour 5€ de l'heure

Le tarif maximum du téléphone mobile doit être fixé entre 5 et 8 centimes la minute, soit moins de 5 € de l'heure, au moins pour les 3 premières heures de communication sur le mois.

S'agissant des SMS, le tarif doit s'établir entre 2 et 4 centimes l'unité. Une offre à bas coût incluant des SMS illimités serait très utile pour les jeunes.

Les modalités d'engagement et de facturation seront adaptées aux besoins des personnes à petits budgets :

- Pas de durée d'engagement côté utilisateur : résiliation possible sur simple demande
- Mode de paiement au choix de l'utilisateur : chèque, prélèvement, virement
- Absence de caution
- En cas de défaut de paiement : suspension de la ligne sans contentieux systématique
- Maintien, sans tarification supplémentaire, de la ligne téléphonique (numéro de l'abonné), des appels entrants et de la fonction répondeur sur une période d'un an.²⁹
- Facturation à la seconde dès la première seconde.
- Portabilité du numéro : conservation du numéro

5 €/h
(de 5 à 8
cts/mn)

2 à 4
Cts par SMS

²⁹ Le maintien sur un an de la ligne pour le forfait mobile à tarif social semble un délai raisonnable : il permet de garder son numéro actif sur une longue durée, d'éviter de changer de numéro et de refaire des opérations administratives tous les 6 mois. C'est la même durée que le tarif social du téléphone fixe.

Le label « tarif social mobile » : des offres économiques, oui, mais sociales ?

Le 7 mars 2011, le gouvernement a signé une convention avec les opérateurs mobiles sur la mise en place dans les 6 mois d'un tarif social mobile à moins de 10 €.

Pour être labellisé « tarif social » par le gouvernement, les offres mobiles doivent remplir a minima les critères suivants, quelque soit le format de l'offre (forfait, forfait bloqué, carte prépayée, tarification au volume) :

- tarif plafonné à 10 €
- possibilité d'être appelé à tout moment
- 40 minutes de communication et 40 SMS
- conditions minimum d'éligibilité : les offres devront au minimum être accessibles aux bénéficiaires du RSA socle
- sans engagement de durée
- sans frais d'activation du service (carte SIM incluse)
- sans frais de résiliation
- alerte dès qu'un appel ou l'envoi d'un SMS conduit à une facturation supérieure à 10€ pour le mois en cours
- blocage des appels dès que la facturation atteint 15€ (possibilité de débloquenter)
- Offres facilement identifiables par le logo « Tarif social mobile »

Les opérateurs se sont engagés à donner une grande visibilité à ces offres dans leurs réseaux de distribution et également sur Internet.

Ces offres permettent de faire des économies pour les personnes qui téléphonent très peu, mais elles ne sont pas adaptées à la plupart des personnes qui auraient besoin d'un tarif social : 40 mn et 40 SMS, cela représente 1,3 SMS et 80 secondes d'appel par jour !

La minute d'appel coûte donc **25 centimes**, alors que c'est une minute **entre 5 et 8 centimes** qui répondrait aux besoins des personnes. En effet même en se limitant aux seules démarches administratives indispensables, les 40 mn sont largement insuffisantes.

Les offres actuellement labellisées sont des offres économiques distribuées par les MVNO. Elles sont accessibles uniquement par internet, avec paiement en ligne. Ces offres mal connues du grand public risquent fort de ne pas être utilisées par les personnes qui en auraient besoin et qui ne les connaissent pas ou ne sont pas à même de s'abonner en ligne.

De plus, les offres sont **destinées aux seuls bénéficiaires du RSA socle**, qui n'incluent donc ni les précaires de moins de 25 ans, ni les allocataires du minimum vieillesse, ni les travailleurs à petits revenus (RSA Activité).



Les modalités d'accès et de distribution : quelques pistes

Pour éviter le **non recours** à l'offre sociale, le gouvernement et les opérateurs devront se doter d'un plan de communication efficace autour des offres: l'accès à ce nouveau droit doit être simple et pratique. Il convient de penser en amont les modalités d'accès, qui sont aussi essentielles à la réussite du projet que la qualité intrinsèque de l'offre.

Plusieurs pistes ont été évoquées pendant le groupe de travail concernant la distribution des offres :

- des offres internet « accessibles à tous », distribuées par les opérateurs (évite les frais de traitement d'une offre liée à un public spécifique)
- des offres ciblées, distribuées par les opérateurs sur la base d'un justificatif (comme pour les tarifs « RSA » d'Orange et de SFR) et bien relayées auprès des organismes délivrant les justificatifs
- des cartes prépayées vendues via un réseau de distribution spécifique : les CCAS ou La Poste
- le passage par un organisme tiers qui « validerait » la demande de la personne auprès des opérateurs, comme pour le tarif social du fixe
- le paiement via un mode spécifique, type carte bancaire prépayée ou lettre-chèque distribuée par les organismes sociaux, le mode de paiement servirait donc de justificatif
- la limitation de la durée de l'offre sociale à un an : l'abonné est prévenu trois mois puis un mois avant la fin de l'année qu'il doit faire renouveler son contrat avec un justificatif à jour si il souhaite continuer à bénéficier du tarif social.
- La formation des professionnels de la médiation sociale et de l'insertion afin qu'ils puissent proposer les offres sociales aux personnes suivies

Le projet de téléphonie solidaire d'Emmaüs Défi : des cartes prépayées à 5 € de l'heure

Emmaüs Défi a lancé un programme en partenariat avec SFR, Crésus, les services sociaux parisiens et des associations. Ce projet a pour objectif de permettre aux personnes qui rencontrent des difficultés financières et/ou sociales de répondre à leurs besoins en matière de téléphonie, sans que cela pèse trop lourd dans leur budget, et sans créer de situations de dépendance vis-à-vis du dispositif.

Le dispositif offre une solution mobile à bas prix et un accompagnement permettant aux personnes de réduire de façon durable leur budget téléphone.

Emmaüs Défi a rencontré un grand nombre d'utilisateurs mis en difficulté par leurs factures de mobile, téléphone fixe et internet.

L'offre solidaire d'Emmaüs défi est **accessible aux bénéficiaires de minimas sociaux franciliens** ou sur prescription d'un travailleur social. L'offre est valable pour une période de 6 mois renouvelable une fois, éventuellement jusqu'à 2 ans à la demande du travailleur social référent.



Emmaüs Défi fournit des cartes prépayées d'une heure pour 5€. Les bénéficiaires peuvent cumuler les recharges téléphoniques pour un maximum de 4 heures de communication par mois (20 €). Les personnes ne possédant pas de mobile peuvent acquérir un appareil auprès de l'association pour un montant de 8 à 15€.

Emmaüs assure un suivi des personnes : un accompagnement est proposé aux bénéficiaires pour **construire un budget de téléphonie** adapté à leurs besoins et à leurs ressources. Cet accompagnement se traduit parfois par une médiation auprès des opérateurs dans certains cas difficiles (impayés, échéanciers, contestation des factures...).

L'utilisateur bénéficie d'une information claire avec des repères sur les bons usages, les bonnes astuces et la réalité des tarifs dans la téléphonie. Environ 600 personnes bénéficient actuellement du dispositif.

Ce projet n'est pas « généralisable » tel quel, mais une source d'inspiration importante pour une offre sociale mobile réellement adaptée aux personnes très démunies.

Des modalités de financement à envisager

La question du financement du tarif social relève de la responsabilité des opérateurs et du gouvernement. Des propositions méritent toutefois d'être évoquées ici : la réforme du **Fonds de service universel**, le soutien par les collectivités et la possibilité de paiement par des tiers.

■ La réforme du Fonds de Service universel

Pour financer les tarifs sociaux relatifs aux télécommunications, il pourrait être envisagé **d'élargir le service universel des communications électroniques - aujourd'hui réservé à la téléphonie fixe - à internet haut débit.**

Le fonds de service universel

Le cadre juridique du service universel prévoit depuis 1997 des dispositions en faveur des plus démunis. La principale consiste en une **réduction de l'abonnement téléphonique** pour certaines catégories d'utilisateurs (tarif social), dont **le coût est partiellement compensé par le Fonds de service universel, abondé par tous les opérateurs.**

Le prestataire du service universel est choisi tous les trois ans : France Telecom est ce prestataire jusqu'en 2012, car il a été choisi contre Vivendi SFR en 2009, pour la première fois en concurrence.

L'Etat ne participe pas directement au financement du "manque à gagner" : près de la moitié de ce financement vient du Fonds de service universel financé par tous les opérateurs, l'autre moitié vient du prestataire de service universel (lequel bénéficie d'un financement public).

L'élargissement du service universel garantirait l'accès de tous les citoyens à internet dans des conditions financières raisonnables et **permettrait à l'État d'imposer aux opérateurs la mise en place d'un tarif social de l'internet** « prenant en compte les difficultés particulières rencontrées (...) par certaines catégories de personnes, en raison notamment de leur niveau de revenu ».

Comme le détaille très clairement le Centre d'analyse stratégique (CAS) dans son rapport sur le fossé numérique³⁰, cet élargissement ne sera possible que si des **modifications juridiques** sont apportées à la loi et à la directive communautaire relative au service universel « *qui n'intègre pas aujourd'hui les services internet à haut débit dans son champ.*

Ce texte est en cours de révision : la Commission européenne a lancé le 2 mars 2010 une consultation publique visant à déterminer les conditions d'un tel élargissement à l'ensemble de l'Union européenne. Elle devrait en présenter les conclusions dans le courant du premier trimestre 2011 et indiquer les modifications qu'elle envisage d'apporter à la directive.

*Une première piste pourrait consister à **inclure, dans le service universel des communications électroniques, la partie « téléphone » des offres triple play.** Un projet de décret est ainsi à l'étude par les services du ministère de l'Industrie et de l'Arcep. Il porterait sur une modification de l'article R. 20-34 du code des postes et des communications électroniques. Ainsi, une offre d'abonnement Internet haut débit serait éligible à réduction sociale dès lors qu'elle comprendrait un service téléphonique ».*

Par ailleurs, comme le remarque le CAS, « *cette solution ne peut être que transitoire : elle reconnaît l'utilité d'Internet uniquement en termes de communication vocale, et ne s'applique donc qu'à des offres couplées téléphone et Internet. Elle suppose également de pouvoir identifier le coût spécifique de la composante téléphonique dans l'offre groupée : comme l'accès à Internet haut débit ne figure pas dans le périmètre actuel du service universel, il n'est en effet pas possible de faire porter la réduction tarifaire sur l'ensemble des offres multiservices. Elle doit enfin être validée par la Commission.* »

■ Le rôle des collectivités territoriales et des « tiers »

Les collectivités et les acteurs sociaux pourraient prendre part au financement du tarif social en apportant leur contribution financière pour les ménages les plus précaires. Il est cependant évident que les collectivités seules ne pourront financer 4,5 millions d'offres sociales.

Le paiement total ou partiel de l'abonnement par un tiers pourrait être une solution pour financer en partie le tarif social. Actuellement, seul l'opérateur historique Orange semble capable de gérer administrativement le paiement par un tiers par chèque³¹. Le paiement par un ou plusieurs tiers pourrait permettre de :

- mobiliser des financements privés (aidants familiaux, associations) et publics (collectivités, Etat) pour payer les offres à tarifs sociaux ;
- « compenser » les écarts de coût entre zones dégroupées et non dégroupées pour l'internet ;

Ce type de paiement permettrait également de **mieux traiter la dépendance**. En effet, les personnes âgées dépendantes ne voient pas l'intérêt de payer un abonnement à Internet, qu'elles n'utilisent pas. Pourtant, cette connexion est indispensable pour le développement de nombreux services d'e-santé : surveillance, alarme, contact avec les aidants familiaux... Un aidant (familial ou professionnel) pourrait payer une partie ou la totalité d'un abonnement internet pour la personne dépendante.



³⁰ Rapport CAS : http://www.strategie.gouv.fr/IMG/pdf/CAS_Fosse_numerique_18avril2011.pdf

³¹ cf. témoignage de l'UDAF 92, bibliographie

Mesures complémentaires pour l'accès de tous aux télécommunications

L'indispensable accompagnement aux usages

Si les acteurs publics et privés peuvent favoriser l'inclusion sociale en baissant le coût de l'accès à internet à domicile, ce n'est évidemment pas le seul moyen. **De nombreuses personnes ne disposent pas d'internet chez elles simplement parce qu'elles n'en voient pas l'utilité ou qu'elles n'ont pas les compétences numériques** leur permettant de profiter d'internet et de répondre à l'injonction sociétale du « tous en ligne ».

Pour que les personnes actuellement en situation « d'exclusion numérique » puissent accéder aux ressources d'internet, il faut agir sur deux leviers : donner accès aux outils et développer les usages.

■ Le rôle des Espaces publics numériques (EPN)

L'accompagnement aux usages est essentiel et passe avant tout, en France, par les **Espaces publics numériques (EPN)** et des programmes de formations numériques individualisées.

Les EPN, et plus globalement les lieux d'accès publics au numérique mettent à disposition des postes informatiques et accompagnent les personnes dans leurs usages numériques. Les animateurs et médiateurs numériques dispensent un accompagnement individualisé ou organisent des ateliers de formation thématiques : création de mail, démarches administratives, conception d'un journal de quartier, etc. L'ensemble des acteurs institutionnels et opérationnels identifient **ces lieux comme indispensables pour résorber la fracture des usages.**

Cependant ces espaces ne sont pas accessibles à tout moment et par tous : les personnes qui travaillent tard, les personnes isolées ou les seniors ayant des difficultés à se déplacer ne peuvent en profiter.

Les EPN ne se substituent pas à un équipement à domicile : ils constituent une modalité complémentaire d'accès et surtout un lieu d'apprentissage. On estime que 50% des personnes se rendant à des ateliers dans les EPN possèdent un ordinateur connecté à domicile. Comme l'ont souligné plusieurs responsables d'EPN³², « plus les gens sont équipés, plus ils ont besoin d'accompagnement ».

³² Dans le cadre d'une étude en cours de l'ANSA « EPN en quartiers politique de la ville » à paraître au dernier trimestre 2011.

■ Equiper, connecter et accompagner : des projets qui marchent

Certaines collectivités développent des projets **couplant un accès au matériel** (mise à disposition d'un ordinateur et/ou d'une connexion à moindre prix) **et un accompagnement**, que ce soit dans des quartiers d'habitat populaire ou en milieu rural. Ces initiatives locales sont à encourager car elles permettent de créer du lien et de rendre un vrai service aux personnes concernées.

Le projet A l'Eure d'Internet : équiper, connecter, former 60 ménages à revenus modestes

Le Conseil général de l'Eure, en partenariat avec la Fondation d'entreprise Free, Microsoft France et la Délégation aux usages de l'internet, a souhaité mettre à disposition des ménages à revenus modestes **un « pack » contenant une connexion internet à domicile, un ordinateur reconditionné et une formation aux usages numériques.**

Ce pack coûtait **10 € par mois pendant un an**, et a été mis en place pour **60 personnes isolées et familles à faibles ressources** de la commune de Gaillon (27). L'ensemble du projet a été porté par l'Espace Condorcet, le centre social de Gaillon.

L'évaluation du projet permet d'en tirer plusieurs enseignements :

1. **Le caractère positif de l'accès à internet chez soi** : les personnes se sont appropriées internet qui fait maintenant partie de leur vie quotidienne. Plus besoin de se déplacer à 15 km pour aller au Pole Emploi consulter les offres, on peut discuter par *chat* avec ses enfants qui ont déménagé, trouver des « bons plans » pour faire des économies, remplir son dossier CAF seul par internet, envoyer des photos aux proches qui vivent à l'étranger, faire des recherches, etc.
2. Toutes les personnes interrogées ont marqué leur satisfaction d'avoir eu un « pack » incluant l'ordinateur, la connexion et la formation, malgré les problèmes techniques qu'elles ont pu rencontrer. Elles ont souligné **que l'accès seul ne suffit pas, si personne ne peut les aider à se servir des outils.**
3. Les personnes ont résilié leur abonnement au bout d'un an quand le coût est passé de 10€ à 30€. Pour les personnes interrogées, **un tarif internet à 10€ par mois est idéal, 20€ est trop élevé pour leurs capacités financières.**

En s'appuyant sur l'évaluation du projet de Gaillon, le Conseil général des Deux-Sèvres développe un projet du même type à destination des personnes en structures d'insertion par l'activité économique (SIAE). Ce projet, initié en 2010, affiche trois objectifs complémentaires :

- généraliser l'accès aux réseaux et aux équipements numériques
- faciliter la diffusion numérique des savoirs
- accompagner le développement des usages numériques

Il s'agira d'équiper et de former 3000 salariés en structures d'insertion sur 3 ans. Les expérimentations engagées sur deux chantiers d'insertion ont permis de vérifier l'intérêt de la démarche et de construire des outils de formation adaptés aux besoins et attentes des personnes en insertion professionnelle. Ces formations ont été validées par le passage du PIM (Passeport Internet Multimédia). Le déploiement territorial est en cours sur six chantiers, 70 personnes étaient concernées en mars 2011.

A ce jour, les bénéficiaires du projet ne peuvent avoir accès à une connexion internet à domicile : les négociations relatives au tarif internet social étant bloquées.

« **Plus les gens sont équipés, plus ils ont besoin d'être accompagnés** », Animateur d'EPN.

La mutualisation des connexions Wi-fi

■ Dans les lieux publics

Le **Wifi** est une technologie qui permet une connexion à internet sans fil basée sur des fréquences radioélectriques. Le **Wimax** est basée sur une technologie un peu différente et permet donc de couvrir des surfaces plus importantes, ce qui peut être intéressant en zone rurale peu dense.

La technologie Wifi permet la mutualisation : plusieurs utilisateurs peuvent partager une même connexion.

Dans une zone d'habitat dense, le réseau Wifi est important mais majoritairement inaccessible car sécurisé. Les connexions personnelles sont souvent protégées par mot de passe, la partie de la connexion « non utilisée » pourrait cependant être partagée. Les témoignages sont nombreux de personnes qui, n'ayant pas internet, arrivent à « capter l'internet du voisin », si celui-ci a autorisé le partage. Cela ne diminue théoriquement pas la vitesse de connexion du voisin, qui est l'abonné prioritaire.

Les « codes wifi » sont personnels et soumis à des restrictions légales : en effet, si une personne X se connecte avec le code wifi d'une personne Y et réalise des activités illégales sur internet, c'est Y qui pourra en être tenu pour responsable.

Il est cependant légal et possible de partager un réseau interne : « *Le code des postes et des communications électroniques (CPCE) prévoit qu'un opérateur exploitant un réseau ouvert au public doit effectuer une déclaration préalable à l'ARCEP; il prévoit cependant que l'exploitation de réseaux internes ouverts au public est exempte de l'obligation de déclaration (installation de bornes dans les hôtels ou les cybercafés par exemple).* ». C'est ainsi que de nombreux lieux donnent un accès Wifi à leurs utilisateurs : cafés, Mac Donald, gare, bibliothèques, mairies...

Les centres sociaux, foyers de jeunes travailleurs, centre d'hébergement, résidences d'étudiants et autres lieux « sociaux » fermés pourraient impulser une politique de wifi partagé pour leurs résidents, ce qui n'est pas le cas actuellement sauf pour les résidences étudiantes.

L'ouverture au public d'un réseau wifi interne est une opportunité, pour les acteurs publics, de donner des moyens et lieux de connexion supplémentaires aux personnes détenant des ordinateurs portables ou Smartphones qui ne seraient pas connectés à domicile. En multipliant les lieux où l'on peut se connecter gratuitement, on améliore l'accès pour tous, a fortiori pour les jeunes, plus mobiles.

Pour autant, les opérateurs sont attachés à la notion « d'abonné unique ». Une collectivité ne peut donc pas simplement fixer une borne wifi dans une rue et mettre cette connexion à disposition de tous : dans le cas de Paris, la Mairie a été attaquée par Orange pour « concurrence déloyale » en 2007 avant de trouver un accord acceptable par tous. Une solution pour les collectivités est de lancer une procédure de marché et de limiter les temps de connexion et les zones concernées.



■ Dans l'habitat social

Les zones denses coûtent moins cher à connecter pour les opérateurs que les zones peu denses (voir *Les disparités territoriales persistent*), **l'internet pour tous peut donc aussi passer par la connexion à bas coût des logements sociaux en habitat collectif.**

De nombreuses expériences sont développées depuis 2006 : des bailleurs et collectivités ont connecté à bas coûts des habitants de logement sociaux à Dunkerque, Angers, Poitiers et Châtellerauld, Brest (cf. encadré), Cannes, Lorient, Toulon, Paris, Saint-Etienne, Nantes et Rennes, avec différents montages et technologies, notamment le CPL³³.

L'intérêt est de fournir une connexion internet dont le coût peut être mutualisé et donc réduit et intégré au coût des loyers. Le bailleur social prend en charge une partie du coût d'investissement.

Ces expériences ne fonctionnent que si elles sont fortement accompagnées, permettant non seulement d'informer les personnes sur la connexion, mais également de **développer les usages**, former, et conseiller, sans quoi l'investissement initial n'est pas utilisé. Les projets qui ont été évalués montrent une augmentation effective du nombre de personnes connectées à domicile, et une diversification de leurs usages.

Internet pour tous à Kerourien : équiper, connecter et accompagner en quartier d'habitat social³⁴

Le projet Internet pour tous en habitat social, porté par Brest Métropole Océane, a pour objet de faciliter l'accès aux usages de l'internet et du multimédia aux personnes qui en sont socialement éloignées dans les quartiers d'habitat populaire.

Il permet aux habitants des logements sociaux de bénéficier d'un abonnement à internet, à moindre coût (rendu possible par un effet de mutualisation). **Pour 1€ par mois, les locataires bénéficiaient d'une offre triple play comprenant la télévision (TNT et 30 chaînes étrangères), un accès téléphone entrant (plus quelques numéros d'urgence et sociaux) et l'accès à internet (débit de 2 Mb/s).** Cette offre Service Universel Numérique (SUN) repose sur un dispositif technique proposé par l'opérateur Numéricâble.

Les locataires ont été accompagnés pour la mise en route de la connexion, la découverte et l'appropriation des usages. L'expérimentation conduite en 2009-2010 au sein du quartier de Kerourien³⁵ a été pérennisée grâce notamment à un vote positif des habitants.



³³ Pour plus d'informations, consulter le wiki du groupe de travail de l'Avicca sur l'habitat social connecté : <http://www.numerique-social.infini.fr>

³⁴ Article publié le 25 mars 2011 par Elisabeth Le Faucheur Joncourt et Henriane Le Gouill, sous licence CC-BY-SA à l'adresse suivante : <http://www.a-brest.net/article7418.html>

³⁵ Quartier de 596 logements BMH déjà intégré dans une dynamique numérique de part l'existence d'un espace multimédia et du projet « Internet de quartier » initié en 2004

Conclusion

Si nous avons lancé cette démarche de concertation et mis en place ce groupe de travail, c'est dans le seul objectif d'identifier les besoins en matière de télécommunications des personnes en situation de fragilité afin que les opérateurs et le gouvernement s'appuient sur ces analyses pour ajuster les "offres sociales" mobile et créer un véritable service universel de l'internet.

Nous - associations de lutte contre la pauvreté, de défense des consommateurs, utilisateurs et conseil généraux- espérons que les décisions qui seront prises par le gouvernement cet été permettront :

- **D'ajuster les critères du label « tarif social mobile » afin qu'il corresponde pleinement aux usages des personnes** à revenus modestes (en terme de temps de communication) ;
- **De créer une carte prépayée d'une durée d'un an, à 5 euros l'heure**, qui permettra aux personnes en recherche d'emploi et aux jeunes en parcours d'insertion de garder un numéro pour être joint même en cas de difficultés de paiement.

La carte prépayée est très utilisée dans les autres pays européens, elle est très pratique à l'usage. Les pouvoirs publics pourraient diffuser une offre de ce type, en s'appuyant notamment sur les associations de lutte contre les exclusions, les missions locales et le réseau de la Poste.

- **De mettre en place un véritable accès à l'Internet Haut Débit identique sur tout le territoire** aux tarifs des offres simple play (Internet seul) ou double play (Internet+ téléphone) proposés dans ce rapport..

Ces offres sociales doivent **concerner toutes les personnes qui aujourd'hui n'ont pas accès aux télécommunications pour des raisons financières : ce sont potentiellement 1 million de jeunes entre 16 et 25 ans, et 3,5 millions d'allocataires de minimas sociaux**. Au total, plus de 10% de la population française seraient concernés.

Ces décisions reposent sur la mobilisation sociétale des opérateurs, sur la nécessaire évolution du service universel et sur la volonté politique, elle seule pouvant garantir la mise en œuvre effective de ce tarif social.

Nous comptons sur la solidarité des opérateurs de marché et sur le gouvernement, à la fois initiateur, régulateur et médiateur de cette démarche, pour mener ce travail à son terme avant la fin 2011. Cette démarche dépasse aujourd'hui la question de la société de l'information et relève d'un véritable enjeu de cohésion sociale. Nous, acteurs de terrain, saurons être présents pour faire la promotion de ces mesures et garantir que les publics visés en soient les réels utilisateurs.

« *Si l'offre triple play, c'est trois services pour 30€, pourquoi est ce qu'une offre avec juste internet ne pourrait pas coûter 10 euros ?* »

Fatiha Ichou, allocataire du RSA.

ANNEXES

LISTE DES MEMBRES DU GROUPE DE TRAVAIL

21 personnes ont travaillé dans le cadre du groupe de travail. Elles sont issues de :

- L'Association Française des Utilisateurs des Télécommunications (AFUTT)
- L'Agence nouvelle des solidarités actives (ANSA)
- Les utilisateurs
- La Caisse nationale des affaires familiales (CNAF)
- Le Conseil national des missions locales (CNML)
- Le Conseil Général des Deux-Sèvres
- Le Conseil Général de l'Eure
- Emmaüs Défi
- L'institut pour le développement des usages des technologies d'assistance et d'insertion des personnes (IDUTAIP)
- Les foyers de Jeunes travailleurs
- La Mission locale du pays de Dinan
- Le service des tutelles de l'Union Départementale des Affaires Familiales des Hauts de Seine
- La Fondation internet nouvelle génération (FING)

Les utilisateurs

Mme Fatiha Ichou a participé aux travaux du Conseil national de l'évaluation, mis en place dans le cadre du RSA, en tant que bénéficiaire du RSA. Elle travaille aujourd'hui à quart temps et souhaite apporter au groupe de travail son expérience d'utilisatrice. Elle fait toutes ses démarches et son suivi de compte bancaire par internet à la Cyber-base. Elle souhaiterait avoir une connexion internet à domicile, un outil qu'elle trouve indispensable. « *Nos revenus étant ce qu'ils sont, c'est un choix à faire.* »

M. Frédéric Ducasse a participé aux travaux du Conseil national de l'évaluation, mis en place dans le cadre du RSA, en tant que bénéficiaire du RSA. Il possède une grande expérience d'utilisateur dans la téléphonie mobile, après

avoir essayé de nombreux forfaits. M. Ducasse a également participé à la rédaction de cet ouvrage à partir de l'analyse comparée d'offres mobiles à bas coûts chez une dizaine d'opérateurs.

La Caisse nationale des affaires familiales (CNAF)

La CNAF gère la majorité des allocations familiales et sociales qui concernent notamment les personnes bénéficiant des minimas sociaux. Elle participe à la mise en œuvre du tarif social du téléphone fixe.

Mariette Daval et **Isabelle Brohier** ont participé aux travaux du groupe.

Le Conseil national des missions locales (CNML)

Le CNML anime le réseau d'initiative locale des 471 missions locales et permanences d'accueil, d'information et d'orientation (PAIO) qui exercent une mission de service public de proximité pour permettre à tous les jeunes de seize à vingt-cinq ans de surmonter les difficultés qui font obstacle à leur insertion professionnelle et sociale.

Le CNML réunit les représentants des ministres compétents en matière d'insertion professionnelle et sociale des jeunes et des élus locaux : présidents de missions locales, représentant des communes, des départements et des régions.

Pierrette Catel a apporté aux travaux du groupe le retour des missions locales sur les jeunes, internet et la téléphonie mobile, ainsi qu'un retour sur l'expérience du Fil Solidaire.

Le Conseil Général des Deux-Sèvres (79)

Le Conseil général des Deux Sèvres mène, via son service de médiation numérique, des actions d'accès pour tous au numérique :

- Accompagnement et formation au numérique en lien avec les lieux d'accès public du territoire ;
- Don d'équipement aux collégiens via l'opération 5000 micros

- Projet « équiper, connecter, former » 3 000 salariés en emploi d'insertion sur 3 ans, dont l'axe « connexion à bas coût » est suspendu suite aux discussions sur le tarif social

Hervé Debenest, chef de projet RSA et **Patrice Bohmert**, chef du service Vie associative et médiation numérique, ont assisté aux séances du groupe.

Le Conseil Général de l'Eure (27)

Le Conseil général de l'Eure a mené de 2008 à 2010 une expérimentation « équiper, connecter, former » sur 60 familles à revenus modestes en milieu rural (bénéficiaires de minima sociaux, jeunes, retraités, etc.). Le projet visait à mettre à disposition un « pack à 10€ » comportant une connexion triple play à domicile, un ordinateur reconditionné et une initiation aux usages numériques. L'évaluation du projet est prévue mars 2011.

Luc Delbreil, directeur de l'Unité territoriale d'action sociale de Vernon, et **Janick Léger**, Vice présidente du Conseil Général en charge de l'insertion et Présidente de l'association régionale des missions locales en Haute Normandie ont assisté aux réunions du groupe.

Emmaüs Défi

Emmaüs Défi est un chantier d'insertion à Paris qui embauche 70 salariés en insertion pour des activités de collecte, tri, recyclage et revente. L'association mène une expérimentation de téléphonie mobile solidaire sur Paris, en partenariat avec la Fondation SFR. Il s'agit de proposer à 300 personnes suivies par Emmaüs des cartes prépayées mobile à bas coût (5€/h, pour un maximum de 4h/mois) et un accompagnement à la gestion budgétaire. Premiers retours : existence du non-recours pour les offres sociales, besoin premier concerne l'internet, besoin d'offre sociale concerne un public plus large que les minima sociaux.

Margault Phélip, chef de projet et **Cécilia Germain**, stagiaire, ont assisté aux séances du groupe.

L'IDUTAIP (Cercle Vermeil)

L'IDUTAIP (Institut pour le développement des usages des technologies d'assistance et d'insertion des personnes) est une association qui accompagne les seniors dans leurs usages numériques. Les principaux freins rencontrés sont culturels et financiers.

Christian Leroy a participé aux travaux du groupe et rédigé une contribution détaillée sur les usages et les freins rencontrés par les seniors pour l'accès aux télécommunications.

Les foyers de Jeunes travailleurs

Paul Bossu, conseiller technique de l'AFUTT, est aussi administrateur de foyers de jeunes travailleurs et a mené une enquête auprès des jeunes sur leurs besoins en termes de connexion internet et de téléphonie mobile.

La Mission locale du pays de Dinan

La mission locale accueille les jeunes de 16 à 25 ans du pays de Dinan (Côtes d'Armor) sortis du système scolaire et en difficulté d'insertion professionnelle. Elle propose à chaque jeune une relation personnalisée avec un conseiller qui, en lien avec des partenaires locaux, recherche des réponses adaptées aux difficultés rencontrées dans les domaines de l'emploi, de la formation, de la santé, du logement, des ressources, de la vie quotidienne et de l'accès aux droits.

Pascale Joly, directrice, nous a fait parvenir les retours d'une enquête effectuée auprès des jeunes fréquentant la mission locale, sur leurs usages et besoins en télécommunications.

Le service des tutelles de l'Union Départementale des Affaires Familiales des Hauts-de-Seine (UDAF 92)

Maelle Goulard, mandataire judiciaire de protection des majeurs à l'UDAF des Hauts-de-Seine, a partagé avec le groupe une contribution détaillée sur les problèmes rencontrés par les personnes sous tutelle ou curatelle qui souhaitent accéder à des abonnements mobiles et internet.

La Fondation internet nouvelle génération (FING)

La FING est une association intéressée par les usages et les utilisateurs d'internet. Les intérêts portent sur l'accès au réseau et à l'information. Dans le cadre des « Carrefour des Possibles », la FING a travaillé directement avec les utilisateurs, surtout des seniors, et avec les travailleurs sociaux, notamment sur le projet « plus longue la vie ».

Denis Pansu a participé aux séances de travail et a apporté un éclairage européen.

TABLEAU COMPARATIF DE 10 OFFRES ECONOMIQUES OU SOCIALES

(réalisé par F. Ducasse)

Opérateur	Zéro Forfait	SFR	Orange	Leclerc	Simyo	RECONNECT	SFR/Emmaüs	Le fil solidaire	Talktel	Virgin/M6 Mobile
Offre	Eco50RSA	Offre RSA	Offre RSA	Offre prépayée	Carte Prépayée	LIGNE SOLIDAIRE BOITE VOCALE	Offre Emmaüs Defi - mobile solidaire	Carte prépayée (tous opérateurs)	Forfait 2HEURES	Forfait bloqué
Contenu de l'offre										
Coût total par mois	9,90 €	10 €	10 €	3,50 € + recharges	selon recharge (10€/1mois ; 30€/3mois)	3,33€/mois ou gratuit si prise en charge par les partenaires sociaux	4,50 € ou 6,50 €. Maximum 4 recharges par mois (26 €)	gratuit (cout réel 40,86 € pour les associations)	13,90 €	19,90 € (+ tel)
Nombre de mn d'appel	50 mn + 50 SMS	40 mn + 40 SMS	100 SMS ou 40 mn + 40 SMS	selon le montant de la recharge, min. 5€ pour 32 mn	selon recharge. 10€ = 52 mn	1h30/mois uniquement pour le rappel des n° laissés sur la boîte	54 ou 82mn	60mn vers les portables ou 90mn vers les fixes chez tous les opérateurs	120mn	60mn
Prix de la mn d'appel	0,14 € (si SMS = 6 cts)	0,38 €	0,38 €	0,16 € (3,50€ non compris)	0,19 €	0,03 €	0,08 €	0 € pour utilisateur (cout réel 0,69 €/mn vers portable et 0,46€/mn vers fixe)	0,115 €	0,33 €
Coût du SMS	0,06 €	0,10 €	0,10 €	0,07 €	0,10 €	pas de sms	0,05 €	selon l'opérateur	0,10 €	illimités
Facturation à la seconde dès la première seconde	oui	oui	oui	oui	oui	oui	oui	oui	oui	oui
Coût de la carte SIM	9,50 € / Gratuit sur présentation de justificatif	15,90 €, inclus 10€ de communications (5,90 €)	10 € sauf clients déjà Orange	14,90 dont 10€ de communications (4,90 €)	1 €	pas de carte sim : boîte vocale	5 €	selon l'opérateur	9,50 €	0 €
Coût de la mn hors forfait ou de la recharge	0,19 €	0,38 €	0,38 €	0,16 €	0,19 €	pas de recharge possible	0,38 € hors recharge	selon l'opérateur	0,36 €	0,42 €
Alerte sur sa consommation (alerte SMS)	oui : alerte mail au bout de 10€, blocage au bout de 15€	oui	oui	oui	oui	oui si appel	oui	oui	oui	Suivi conso gratuit
Blocage des n° étrangers ou n° spéciaux	oui	sur demande	sur demande	sur demande	sur demande	non	sur demande	selon l'opérateur	sur demande +1,50 €	Sur demande
Durée de validité de la carte prépayée	*	*	*	un an	de 15 à 90 jours selon coût recharge	3 mois	2 ou 3 mois selon recharge	3 mois	*	*
Durée de la carte prépayée : appel du répondeur et possibilité d'être appelé	*	*	*	3mois après épuisement du crédit	3 mois	7mois	6 mois après épuisement du crédit	selon l'opérateur	*	*

TABLEAU COMPARATIF DE 10 OFFRES ECONOMIQUES OU SOCIALES (suite)

Opérateur	Zéro Forfait	SFR	Orange	Leclerc	Simyo	RECONNECT	SFR/Emmaüs	Le fil solidaire	Talktel	Virgin/M6 Mobile
Offre	Eco50RSA	Offre RSA	Offre RSA	Offre prépayée	Carte Prépayée	LIGNE SOLIDAIRE BOITE VOCALE	Offre Emmaüs Defi - mobile solidaire	Carte prépayée (tous opérateurs)	Forfait 2HEURES	Forfait bloqué
Souplesse de l'offre										
Durée d'engagement (forfaits)	sans engagement	un an	un an	un an mais possibilité d'interrompre gratuitement à tout moment	sans engagement	3 mois renouvelables	6 mois, renouvelables 1 fois sur demande d'un travailleur social	sans engagement	sans engagement	deux ans
Type forfait (classique/bloqué/carte prépayée/hybride)	bloqué	bloqué	bloqué	hybride : mini forfait + recharges	carte prépayée	Bloqué sur boîte vocale	carte prépayée	carte prépayée	hybride (bloqué mais possibilité de recharger en ligne si besoin)	bloqué
Mode de résiliation (coût éventuel)	lettre AR ou e mail	fin d'engagement par lettre ou mail préavis d un mois, au bout d'un an, si pas de nouvelle attestation RSA le client est facturé automatiquement 18,90€/mois	fin d'engagement au bout d un an	automatique après 3 mois de crédit épuisé	fin de validité de la ligne	fin de validité	fin de validité	fin de crédit	9,5 €	fin d'engagement
Portabilité du numéro	oui	oui	oui	oui	oui	non, obtention d'un numéro de boîte vocale	oui	non	oui	oui
report des mn non utilisées	non	oui	oui	oui	oui, si recharge avant la fin de validité	non	oui	oui, limité à 3 mois	oui, uniquement sur le mois suivant +1,50 €	oui

TABLEAU COMPARATIF DE 10 OFFRES ECONOMIQUES OU SOCIALES (suite)

Opérateur	Zéro Forfait	SFR	Orange	Leclerc	Simyo	RECONNECT	SFR/Emmaüs	Le fil solidaire	Talktel	Virgin/M6 Mobile
Offre	Eco50RSA	Offre RSA	Offre RSA	Offre prépayée	Carte Prépayée	LIGNE SOLIDAIRE BOITE VOCALE	Offre Emmaüs Defi - mobile solidaire	Carte prépayée (tous opérateurs)	Forfait 2HEURES	Forfait bloqué
Accessibilité de l'offre										
Public visé (tout public ou catégorie de public)	tout public mais options spéciales bénéficiaires du RSA : plafond à 15 €/mois, blocage des appels surtaxés, gratuité de la SIM	bénéficiaires du RSA	bénéficiaires du RSA	tout public	tout public	précaires / personnes en centre d'hébergement, minima sociaux...	bénéficiaires de minima sociaux, foyers, quotient familial < 700€, personnes suivies par référent social	Jeunes mission locale (16/25)	tout public	tout public (ciblé jeunes)
Où s'informer et s'inscrire à l'offre?	internet	internet ok, boutique plus difficile	par internet facile difficile en boutique	Magasins Leclerc et surinternet	internet boutiques	via associations ou travailleurs sociaux	boutiques Emmaüs Défi ou travailleurs sociaux (Paris)	en Mission locale	Internet et quelques boutiques	Tarifs imprimés peu détaillés en boutique Tarifs complets sur internet Magasins Virgin et distributeurs
Clarté des conditions de l'offre (compréhensible/pas compréhensible)	succinte	succinte	satisfaisante	satisfaisante	satisfaisante	satisfaisante	documents peu accessibles mais offre uniquement sur entretien personnalisé	satisfaisante	satisfaisante	fastidieux
Papiers nécessaires à l'inscription	Justificatif RSA à uploader RIB si prélèvement	attestation RSA de moins de 2 mois	attestation RSA de moins d'un mois	pièce d'identité	carte d'identité à adresser à l'opérateur dans les 15 jours suivant l'achat	aucun	pièce d'identité fiche d'orientation ou justificatif situation sociale	selon les interlocuteurs sociaux	carte d'identité justificatif domicile RIB éventuel	pièce d'identité
Modes de paiements possibles (prélèvement, virement, chèque, CB, espèces)	CB ou prélèvement via internet.	espèces CB Chèque	espèces CB chèques en boutique	CB et prélèvements sur internet. CB, chèque, espèces en magasin	CB sur site	selon modalités, directement auprès de l'intermédiaire	espèces CB chèque (min 10€)	gratuite	CB ou prélèvement. Changement de mode de paiement +1,50	gratuit par prélèvement. +3€ si CB ou chèque

LEXIQUE

(de nombreuses définitions sont issues du glossaire du Guide pratique des communications électroniques publié par l'AFUTT)

A

AAH, allocation adulte handicapé : allocation versée aux personnes handicapées sous condition de ressources. Le plafond de l'AAH est de 712 €. Voir **Minima sociaux**.

ADSL (Asymmetric Digital Subscriber Line) : l'ADSL permet un accès **haut débit** à Internet via une ligne téléphonique.

AFUTT, Association française des utilisateurs de télécommunications : voir « à l'initiative de la publication » (p.2)

APL : l'Allocation personnalisée au logement est une aide au logement attribuée aux personnes seules ou aux familles sous conditions de ressources, pour réduire le montant de leur loyer ou de leur mensualité d'emprunt immobilier, au titre de leur résidence principale.

ANLCI : Agence nationale de lutte contre l'illettrisme

ANSA, Agence nouvelle des solidarités actives : voir « à l'initiative de la publication » (p.2)

API, Allocation Parent Isolés : l'API était un **minimum social** destiné à aider les familles monoparentales. Depuis 2009, l'API a été remplacée par le RSA, c'est pourquoi on parle aujourd'hui « d'ex-API ».

ARCEP, Autorité de régulation des communications électroniques et des postes : aussi appelée « le régulateur » ou « le gendarme des télécoms », l'ARCEP régule le secteur des télécommunications, et a le pouvoir de sanctionner les opérateurs qui ne respectent pas leurs obligations. C'est l'autorité qui fait appliquer, entre autre, la loi sur le tarif social des télécommunications.

ASP, allocation de solidarité aux personnes âgées : se substitue à l'ASV depuis 2007. En 2011, le plafond de ressources mensuelles de l'ASP est de 742,44 euros pour une personne seule et 1 181,77 euros pour un couple. voir **minimum vieillesse**.

ASV, allocation supplémentaire vieillesse : voir **minimum vieillesse**.

ASS, allocation de solidarité spécifique : ce **minimum social** est perçu par les chômeurs en fin de droits, ne pouvant plus toucher l'assurance chômage. Il dure 6 mois, et est versé par Pôle Emploi, sous condition de ressources (plafond : 1075€ pour une personne seule, 1690€ pour un couple).

B

Bas Débit : connexion internet utilisant le **réseau téléphonique commuté** (RTC) avec un **débit** inférieur à 128 kbit/s

Bornes Wifi : point d'accès au **Wi-Fi**, notamment dans les lieux publics

Box : modem multiservices (boîtier) permettant d'accéder à des offres internet, téléphone et télévision. Chaque opérateur développe sa propre « box » (neufbox, freebox, bbox...)

C

CAF, Caisse d'allocations familiales : organisme qui délivre les prestations sociales (notamment le **RSA**)

Communications électroniques : Ensemble des services de téléphonie, fixe et mobile, et des services disponibles via internet.

Couplage des offres, offres couplées : les offres couplées sont des « packs » contenant plusieurs services, regroupés en une seule offre. Les offres **double, triple** ou quadruple **play** sont des offres couplées qui rassemblent les services internet, téléphone et télévision.

CPL, Courant porteur en ligne : technique permettant d'accéder à internet à partir du

réseau d'énergie électrique (par les prises). Cette technique permet de constituer un réseau local à l'intérieur d'un bâtiment.

D

Débit : quantité de donnée transitant sur un **réseau** pendant une durée. Pour internet, la vitesse de transmission des données est calculée en kilo ou mégabits/secondes. Plus le débit est élevé, plus les données s'affichent vite.

Découplage, offre découplées : le découplage est le fait de proposer des offres « séparées » : internet seul, ou téléphone seul, permettant au consommateur de choisir les services qui l'intéressent.

Dégroupage : opération technique qui permet de donner accès au réseau téléphonique local à tous les opérateurs, et pas uniquement à l'opérateur historique. Les personnes habitant en **zone dégroupée** ont accès à plus d'offres internet.

Dépenses contraintes : Les "dépenses contraintes" ou "pré-engagées" sont celles qui sont dues par les ménages par contrat ou au titre d'un abonnement. Il s'agit des dépenses liées au logement (loyer, remboursement de prêt immobilier), aux charges (eau, gaz, électricité, assurances, télécommunications), aux impôts et aux taxes.

Double play : offre fournie via une connexion **haut débit** comprenant deux services : téléphonie fixe et Internet.

Durée d'engagement : période fixée par contrat pendant laquelle on ne peut pas résilier son abonnement gratuitement.

E

Effets de seuil : un effet de seuil est le contraire d'une progression linéaire. Les **minimas sociaux** et les **tarifs sociaux** créent des « effets de seuil », car au-delà d'un certain revenu ou d'un certain nombre d'heures travaillées, les minima disparaissent et ne sont plus versés. C'est « tout ou rien »..

Eligible, éligibilité : on dit d'une personne qu'elle est éligible à une aide lorsqu'elle remplit les conditions pour percevoir cette aide.

EPN, espaces publics numériques : Lieux où se trouvent des animateurs et des ordinateurs connectés à internet et où l'on peut apprendre à se servir d'un ordinateur, utiliser le matériel à disposition ou participer à différents ateliers. Ils sont généralement financés pas les pouvoirs publics.

F

FAI, Fournisseur d'accès Internet : professionnel proposant un accès à Internet ainsi que des services complémentaires (téléphonie via internet, télévision). Les principaux FAI sont : Orange, Free, SFR, Bouygues, Numéricâble.

Fibre optique : fil en verre ou en plastique très fin qui offre un débit nettement supérieur à celui des autres câbles utilisés pour l'**ADSL**. La fibre offre le **Très Haut Débit**.

Fonds de Service universel : fonds financé par l'ensemble des **opérateurs**, qui permet de financer en partie le **tarif social** du téléphone fixe. Ce fonds est actuellement « en perte de vitesse » car le nombre d'abonnés au tarif social est en baisse.

H

Haut Débit : les offres d'accès à internet à haut débit proposent des **débits** supérieurs ou égaux à 512Kbits/s via l'**ADSL** et le réseau câblé.

Hotline : service d'assistance technique accessible par téléphone ou mail, parfois surtaxé.

M

Minima sociaux : Les minima sociaux sont des prestations sociales versées sous conditions de ressources et visant à assurer un revenu minimum à une personne ou à sa famille. Principaux minima évoqués dans le document : **ASPA, ASV, AAH, ASS, RSA**.

Minimum vieillesse : le minimum vieillesse permet aux personnes âgées d'au moins 65 ans d'atteindre un seuil minimal de ressources. Deux allocations existent : l'**ASPA** et l'**ASV**.

MVNO (Mobile Virtual Network Operator) : opérateur mobile qui offre des services de téléphonie (forfaits, cartes, etc) mais utilise le

réseau technique d'un autre **opérateur**. (par exemple, Zéroforfait utilise le réseau SFR, Virgin Mobile utilise le réseau d'Orange)

N

Non – recours : sur un ensemble de personnes **éligibles** à une aide, certaines personnes ne la perçoivent pas : on parle de « non-recours » à l'aide, soit par manque d'information, parce que l'aide n'est pas adaptée, par conviction, etc. Le **tarif social** du téléphone fixe a un taux de non-recours important : seules 21% des personnes éligibles à ce tarif y ont recours.

O

Opérateur : fournisseur de services de communications électroniques proposant des offres de téléphonie fixe et/ou de téléphonie mobile et/ou des accès à Internet et/ou la télévision

Opérateur historique : France Télécom

Opérateur virtuel : un opérateur virtuel est un opérateur qui n'a pas de réseau physique et qui passe par les réseaux d'autres opérateurs. Pour les opérateurs mobiles, voir **MVNO**.

Ordinateur reconditionné : ordinateur d'occasion bon marché ayant été révisé et éventuellement remonté par des entreprises spécialisées.

P

Pauvreté : voir **taux de pauvreté**

Portabilité du numéro : action par laquelle un client peut changer d'**opérateur** tout en conservant son numéro de téléphone

Prépayé (carte) : formule tarifaire consistant à payer d'avance ses communications pour un montant déterminé et sans dépassement possible.

R

Réseau : infrastructure, par fils, câbles ou radio, qui sert à transporter un flux d'information (voix et/ou données).

Réseau câblé : réseau de transport d'informations au moyen d'un fil coaxial d'abord

utilisé pour la télévision, puis pour le transport de données (internet) et voix (téléphone)

Reste à Vivre : c'est l'argent qu'il reste dans le budget une fois les **dépenses contraintes** et les dépenses incontournables (alimentation, transport, santé, éducation) effectuées. Il contient les dépenses d'habillement, de loisirs, vacances, équipement ménager, épargne.

RTC, Réseau téléphonique commuté : il s'agit du réseau de téléphone fixe traditionnel.

RSA, revenu de solidarité active : le RSA se substitue au revenu minimum d'insertion (RMI), à l'allocation de parent isolé (**API**) ainsi qu'aux dispositifs d'aide à la reprise d'emploi qui leur étaient associés. Le RSA est une prestation sociale « hybride », assurant à la fois une fonction de **minimum social** pour les personnes sans emploi (**RSA socle**) et de complément de revenu pour des travailleurs aux revenus modestes (**RSA activité**). Il est versé aux personnes de plus de 25 ans, par la CAF. Le RSA « socle » s'élève à 467€ pour une personne seule et 700€ pour un couple.

S

Service universel des télécommunications : Les institutions européennes reconnaissent l'accès aux télécommunications comme un droit qui doit être garanti par la mise en œuvre d'un service universel des télécommunications. Il a été réparti en trois composantes lors de la transposition française : le service téléphonique fixe, le service de renseignements téléphoniques et d'annuaire, l'accès aux cabines téléphoniques publiques. D'autres obligations transverses s'appliquent : la prise en compte des besoins des personnes handicapées, les obligations de qualité de service et les obligations de transparence et d'information, les mesures spécifiques pour les utilisateurs ayant de faibles **revenus (volet social du tarif universel)** ainsi que le respect des principes de transparence, de non-discrimination et d'orientation vers les coûts des tarifs du service universel.

Simple play, ou Internet seul : offre comprenant un seul service : accès à Internet via un modem. Peu d'opérateurs proposent ces offres « simples » aujourd'hui.

Smartphone : téléphone mobile sophistiqué, pouvant fournir les fonctionnalités d'agenda, de calendrier, de navigation sur internet, consultation de courrier électronique, messagerie instantanée, de GPS, etc.

T

Tarif social : un « tarif social » est une réduction accordée sous conditions de ressources ou de statut, permettant aux personnes à faibles revenus de bénéficier d'un tarif préférentiel. Il existe un tarif social pour l'électricité, le gaz et le téléphone fixe. Le tarif social du téléphone fixe permet de bénéficier d'une ligne fixe Orange-France Télécom pour 6,49€ au lieu de 16 € par mois, pour les bénéficiaires de minima sociaux.

Taux de pauvreté : Le taux de pauvreté correspond à la proportion d'individus (ou de ménages) dont le niveau de vie est inférieur au seuil de pauvreté, qui correspond à 60 % du revenu médian. En 2008, le seuil correspondait à 949 € par mois pour une personne seule, 1424 € pour un couple et 1709 € pour un couple avec enfant.

TNT, Télévision numérique terrestre : la télévision numérique remplace la télévision analogique antérieure. La télévision numérique existe déjà sur le territoire français depuis plusieurs années. Elle est accessible par le satellite, le câble, l'ADSL, la fibre optique ou encore via la TNT (télévision numérique terrestre) lancée en 2005.

Très haut Débit : un débit supérieur aux offres haut débit classique, permis par la Fibre optique. Le très haut débit va jusqu'à 1 gigabit/s.

Triple play : offre fournie via une connexion haut débit comprenant trois services : téléphonie fixe, Internet et télévision

Tutelle : lorsqu'une personne n'est plus en mesure de se protéger ou de protéger ses biens seule, notamment dans le cas de déficience mentale ou de sénilité, l'Etat peut placer la personne sous tutelle ou curatelle, sur décisions du juge après avis médical. Ces personnes sont appelées « majeurs protégés ». Environ 800 000 personnes sont concernées en France.

V

VoIP, voix sur IP : Téléphonie par internet. Il s'agit des appels téléphoniques par une « box » ou des appels passés via un logiciel et un micro directement sur l'ordinateur (type Skype).

W

Wi-Fi (Wireless Fidelity) est une technologie qui permet de se connecter à internet sans fil à haut débit via la transmission radio. Le wifi permet de couvrir une zone d'un rayon de plusieurs dizaines de mètres à l'intérieur des bâtiments à des débits atteignant 25 Mbit/s. Il permet également de relier des ordinateurs et tout type de périphériques sur un rayon de plusieurs centaines de mètres en extérieur.

WiMAX (Worldwide Interoperability for Microwave Access) est une technologie de transmission radio de données à haut débit. Contrairement au WiFi, le WiMAX est conçu dès le départ dans un esprit de couverture de surfaces importantes (rayon de plusieurs kilomètres autour de l'émetteur). Le débit maximum est de quelques dizaines de Mbit/s, partagé entre tous les utilisateurs raccordés à une même station. Par ailleurs, le débit réel dépend de nombreux facteurs, tels que la distance entre l'utilisateur et la station ou la topographie des lieux.

Z

Zone groupée, zone dégroupée : en zone dégroupée, les opérateurs sont « à égalité » pour proposer leurs services. En zone non dégroupée, les opérateurs doivent payer un « droit de péage » pour utiliser le réseau de l'opérateur historique, d'un montant de 10€ par ligne. C'est pour cela que dans certaines zones (notamment les plus rurales), internet coûte plus cher.

Zone blanche : zone du territoire qui n'est pas desservie par un réseau de téléphonie mobile ou d'Internet. Il s'agit souvent des zones les moins densément peuplées, pour lesquels les opérateurs n'ont pas intérêt à investir dans les équipements nécessaires, car ils ne peuvent pas espérer une exploitation rentable.

BIBLIOGRAPHIE

A. Documents du groupe

Comptes rendus du groupe de travail

- compte rendu du 15 février 2011
- compte rendu du 22 février 2011
- compte rendu du 23 mars 2011

Communiqués de presse

- AFUTT, 25 janvier 2011, *Tarif social : l'Afutt et l'Ansa créent un groupe de travail commun*
- ANSA, 25 janvier 2011, *L'internet social à 15 € par mois*
- AFUTT & ANSA, 25 février 2011, *Sans un tarif maximum de 10 €/mois, 10 % de la population française risquent d'être exclus de l'accès à l'internet.*
- AFUTT & ANSA, 30 mars, *L'accès aux télécommunications ne doit pas rester un privilège !*

Tous les communiqués de presse sont accessibles ici :

<https://sites.google.com/site/gtinternetsocial/docs>

Contributions des membres

- ANSA, *Schéma du reste à vivre*, janvier 2011
- Anne Marie Valensi, *Témoignage d'un CCAS rural (Villecroze, Var)*, février 2011
- Paul Bossu, *Enquête auprès des jeunes de Foyers de jeunes travailleurs sur leurs besoins en internet*, janvier 2011
- Maelle Goulard, UDAF 92, *Les enjeux pour les majeurs protégés*, mars 2011
- Margault Phélip, Emmaüs Défi, *Téléphonie solidaire, descriptif du projet*, janvier 2011
- Christian Leroy, IDUTAIP/Cercle Vermeil, *Comment répondre aux besoins de télécommunications des personnes âgées à faibles revenus*, mars 2011
- Alain Lenoir, AFUTT, *Contexte gouvernemental du tarif social* (présentation), février 2011
- Luc Jérabek, ANSA, *Réponse à la consultation publique sur le volet social du service universel des communications électroniques*, février 2010
- AFUTT, *Réponse à la consultation publique sur le volet social du service universel des communications électroniques*, février 2010

Toutes les contributions sont accessibles ici : <https://sites.google.com/site/gtinternetsocial/contributions>

B. Ressources externes

Retours d'expériences

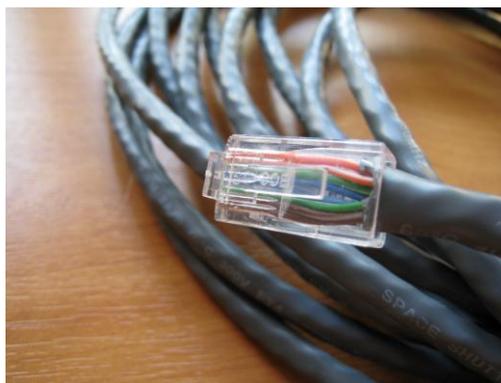
- Paris Wi-Fi : site de la mairie de paris ([article](#))
- Le Fil Solidaire, retour d'expérience, document communiqué par le CNML
- LE FAUCHEUR JONCOURT Elisabeth, LE GOUILL Henriane, « Internet pour tous à Kerourien : Bilan de l'expérimentation conduite sur le quartier de décembre 2009 à octobre 2010 » in A-Brest, 25/03/2011 ([série d'articles](#))
- ANSA, *Rapport d'Evaluation, projet A l'Eure d'Internet*, 2011 (en cours de rédaction)

Ouvrages

- CASTELLS Manuel, *La Galaxie internet*, ed. Fayard, Paris, 2002

Rapports et études statistiques

- CREDOC, *La diffusion des technologies de l'information et de la communication dans la société française*, décembre 2010 ([en ligne](#))
- Centre d'Analyse Stratégique, *Le Fossé numérique en France*, Avril 2011, Rapport du Gouvernement au Parlement ([en ligne](#))



- RAYMOND Jean Luc, « Accès et utilisation d'Internet en Europe en 2010 : 80% des jeunes internautes utilisent les réseaux sociaux » in *NetPublic*, 09/01/2011 ([article](#))
- INSEE, *La consommation des Ménages en Tic depuis 45 ans*, 2006 ([en ligne](#))
- Médiamétrie, *Dépenses médias et multimédias 2010*, Communiqué de presse, octobre 2010 ([en ligne](#))
- LACROIX Chantal, « Les dépenses de consommation des ménages en biens et services culturels et télécommunications » in *Culture Chiffres*, mars 2009 ([article](#))
- ONPES, *Bilan de dix ans d'observation de la pauvreté et de l'exclusion sociale à l'heure de la crise*, Rapport 2009-2010, Paris, 2010 ([en ligne](#))
- Secours Catholique, *Statistiques d'accueil 2009, RESSOURCES, CRISE ET PAUVRETÉ*, 2010 ([en ligne](#))
- Observatoire des Inégalités, dossier sur les jeunes, septembre 2009 ([en ligne](#))
- ARCEP, *La montée du Très haut débit, Améliorer les débits disponibles dans les territoires et favoriser le déploiement du très haut débit dans les zones rurales*, rapport public au Parlement, septembre 2010 ([en ligne](#))
- Médiateur de la République, *Rapport annuel 2010*, La Documentation Française ([en ligne](#))
- Groupe « Experts numériques », *Amélioration de la relation numérique à l'utilisateur*, Rapport remis à Eric Woerth et Nathalie Kosciusko-Morizet, février 2010 ([en ligne](#))
- ANSA, *Aides sociales, enjeux et pratiques locales*, novembre 2010 ([en ligne](#))
- LE MENTEC, Mickaël, *Usages des TIC et pratiques d'empowerment des personnes en situation de disqualification sociale dans les EPN Bretons*, thèse soutenue en septembre 2010 ([en ligne](#))
- ANSA, *Les EPN en quartiers politique de la ville*, 2011 (étude en cours)
- Association Droit au Téléphone pour l'Insertion et Union Nationale des Missions Locales, *Enquête sur les usages téléphoniques des jeunes suivis par les missions locales*, 2010 (document interne)

Articles

- *Recommandation 2006/962/CE du Parlement européen et du Conseil*, du 18 décembre 2006, sur les compétences clés pour l'éducation et la formation tout au long de la vie [Journal officiel L 394 du 30.12.2006]. ([en ligne](#))
- ANLCI, *Lutter ensemble contre l'illettrisme, cadre national de référence*, 2003, p 74-75
- « Des offres sociales bientôt triple play ? » in *Lettre de l'ARCEP*, août – octobre 2009 ([article](#))
- « L'ARCEP va réduire le prix des SMS en France » in *Echos du Net*, 16/06/2010 ([article](#))
- Liste des numéros surtaxés, [site de l'Arcep](#), mis à jour mars 2010
- « Free mis en demeure de cesser des « pratiques illicites » », *Le Monde*, 23/03/2011 ([article](#))
- MAUSSION Catherine, « Téléphonie : labels d'urgence pour les plus démunis », in *Libération*, 31/01/2011 ([article](#))
- UFC-Que Choisir, « Tarif sociaux des télécommunications : le gouvernement doit revoir sa copie », communiqué du 27/01/2011 ([article](#))
- KARAYAN Raphaëlle, « Le tarif social d'accès à Internet sera-t-il efficace ? », in *L'Expansion*, 19/01/2010 ([article](#))
- CATHELINAIS Catherine, « L'internet social à 20 € bute sur le financement », in *01.net*, 27/01/2011 ([article](#))
- DUCOURTIEUX Cécile, « Internet et la téléphonie devraient bientôt bénéficier de tarifs sociaux », 27/01/2011 ([article](#))
- « Téléphonie mobile et internet : renforcer l'offre sociale pour les plus démunis », Portail du gouvernement, 02/02/2011 ([article](#))



Crédits photo

Les photos utilisés dans cet ouvrage sont toutes sous licence Creative Commons et trouvées sur le site www.flickr.com

Nous remercions ici les auteurs :

Brevity isn't funny	Mosman
Adeupa de brestanimm	Nitot
Ccarlstead	Peter Blanchard
Eric Bachellier	SolidRnet
Fredpanassac	Srboisvert
Hello Nelly	The justified sinner
Kevinspencer	Wrote
Mika417	yXelle

Afin de permettre une diffusion large de cette publication aux acteurs publics et privés, ce dossier a été placé sous licence Creative Commons by-nc-sa : tout ou partie de cet ouvrage peut être repris, utilisé et diffusé, à condition d'en citer les auteurs et de partager sous la même licence les résultats de cette utilisation.



Dossier technique : *L'accès de tous aux télécommunications*
de l'AFUTT et l'ANSA est mis à disposition selon les termes de la
[licence Creative Commons Paternité - Pas d'Utilisation Commerciale - Partage à l'Identique](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/)

L'accès de tous aux télécommunications

Quelles offres pour quels besoins ?

Depuis janvier 2011, le gouvernement dialogue avec les opérateurs de télécommunications pour mettre en place un tarif social pour le téléphone mobile et l'internet.

Il était de notre responsabilité d'inviter dans ce débat les intéressés : les utilisateurs et les structures qui les accompagnent. L'Agence nouvelle des solidarités actives et l'Association française des télécommunications avons donc mis en place un groupe de travail composé d'acteurs d'horizons variés afin d'identifier les besoins des personnes à revenus modestes et de faire des propositions.

Des associations de lutte contre la pauvreté, des institutions, des élus, des collectivités et des utilisateurs allocataires du RSA ont participé à ce groupe de travail entre janvier et mai 2011.

Ce dossier technique, véritable enquête sur les besoins des personnes à revenus modestes et sur les offres existantes, est le produit de nos travaux. Il présente également des propositions d'offres sociales, mobile et internet, adaptées aux besoins et aux capacités financières des jeunes, des personnes en recherche d'emploi et des personnes âgées à faibles revenus. **Ce sont 4,5 millions de personnes qui sont directement concernées par ces offres sociales.**

Dans une société du « tout numérique », l'accès de TOUS aux télécommunications est un enjeu majeur pour la cohésion sociale.

S'il est indispensable que les opérateurs et le gouvernement développent ensemble des offres sociales, celles-ci ne répondront pas aux réalités du terrain si la société civile n'est pas associée.

**Nous remercions vivement
pour leur participation au groupe de travail :**

les utilisateurs
la Caisse nationale des affaires familiales
le Conseil général des Deux-Sèvres
le Conseil général de l'Eure
le Conseil national des missions locales
Emmaüs Défi
la Fondation internet nouvelle génération
l'Institut pour le Développement des Usages des
Technologies d'Assistance et d'Insertion des Personnes
la Mission locale de Dinan
l'Union départementale des associations familiales
des Hauts de Seine.

Ils ont soutenu cette publication :

