

## PAUVRETÉ - PRÉCARITÉ

## Des propositions pour améliorer les tarifs sociaux des télécommunications

*Alors qu'un projet de loi annonce, après celui créé pour la téléphonie mobile, un « tarif social » pour Internet, une étude propose plus globalement d'élargir le volet social du service universel des télécommunications.*

**D**u fait de l'absence de consultation des utilisateurs et des acteurs de la lutte contre la pauvreté, le « tarif social » existant pour la téléphonie mobile (1) n'est pas adapté. Celui annoncé pour Internet, prévu dans le projet de loi visant à renforcer les droits, la protection et l'information des consommateurs (voir ce numéro, page 11), est tout aussi insuffisant. Tel est l'avis de l'Association française des utilisateurs des télécommunications (AFUTT) et de l'Agence nouvelle des solidarités actives (ANSA), qui viennent de rendre publiques les conclusions d'un groupe de travail qui a réuni en 2011 des associations, des conseils généraux, le Conseil national des missions locales, la caisse nationale des allocations familiales et des bénéficiaires du RSA.

### Un facteur d'endettement

Le document émet quelques constats pragmatiques, montrant que la question est loin d'être anecdotique : Internet est

devenu le seul moyen d'accéder à certains services et plus d'une offre d'emploi sur trois est diffusée uniquement en ligne. Or 55 % des foyers dont les revenus sont inférieurs à 900 € par mois n'ont pas, chez eux, de connexion. Le prix de cette dernière représente 40 % du reste à vivre des ménages modestes. « Les professionnels de l'action sociale sont très souvent confrontés à des personnes mises en difficulté par des factures Internet double play/triple play [intégrant le téléphone et/ou la télévision] s'élevant à 80 € par mois ou plus », précise l'étude. Ces offres couplées favorisent l'endettement des ménages. Par ailleurs, selon une étude réalisée auprès de 6 000 jeunes suivis par les missions locales, 33 % règlent leur facture téléphonique au détriment de leurs déplacements, 35 % au détriment de leur budget alimentation et santé.

Face à cette réalité, l'AFUTT et l'ANSA pointent les limites des possibilités actuelles, à commencer par le tarif social

du téléphone fixe : applicable uniquement sur l'offre « classique » d'Orange, il concerne seulement l'abonnement et vise les allocataires de minima sociaux, à l'exception des bénéficiaires du minimum vieillesse. « Le volet social du service universel des télécommunications, mal connu et inadapté, est aujourd'hui en perte de vitesse », souligne l'étude. Alors qu'en 2004, environ 700 000 foyers avaient recours à cette réduction, ils étaient moins de 430 000 en 2008, « soit moins de 21 % des bénéficiaires potentiels ». Pour le groupe de travail, « il est essentiel d'adapter et d'élargir le service universel » plutôt que de le laisser tomber en désuétude.

Afin d'éviter les effets de seuil, il recommande de retenir le niveau de ressources (en dessous du seuil de pauvreté) comme critère d'éligibilité aux tarifs sociaux. A défaut, ceux-ci devraient être ouverts aux 3,5 millions d'allocataires de minima sociaux, y compris ceux bénéficiant du minimum vieillesse, et au million de jeunes accompagnés par les missions locales. Pour Internet, le groupe de travail suggère une offre de base de 10 € par mois et de 15 € avec le téléphone fixe, avec des modalités adaptées aux petits budgets (pas de durée d'engagement, choix du mode de paiement...). « Les conditions fixées par le gouvernement pour Internet sont assez floues, commente-t-il : il s'agirait d'une offre autour de 20 €, probablement triple play ». Cette offre reste trop chère, « la télévision ne [faisant pas partie] des besoins de base », et elle serait destinée aux bénéficiaires du RSA socle, excluant une partie des publics précaires. Les négociations entre les opérateurs et le gouvernement n'ont, pour l'heure, pas encore abouti.

### Une offre inadaptée

La question du téléphone mobile, elle, a été tranchée en mars dernier, « de manière plutôt insatisfaisante avec une labellisation d'offres à moins de 10 € ». Destinées également aux seuls bénéficiaires du RSA socle, difficilement accessibles, elles doivent permettre 40 mn de communication et 40 SMS. Ce qui correspond chaque mois à « 1,3 SMS et 80 secondes d'appel par jour ! ». Trop peu pour entreprendre la moindre démarche administrative ou de recherche d'emploi...

### EN BREF

**FACE À LA CRISE DE L'ACCUEIL DES DEMANDEURS D'ASILE**, « le gouvernement reprend sa vieille antienne du détournement des procédures en préconisant le raccourcissement des délais et la diminution des coûts », s'insurge la Coordination française pour le droit d'asile. En cause : la circulaire du 24 mai qui restreint les conditions d'accès des demandeurs d'asile à l'hébergement d'urgence (voir ce numéro, page 12) et les récentes instructions sur l'assouplissement du taux d'encadrement dans les centres d'accueil pour demandeurs d'asile (voir ASH n° 2712 du 3-05-11, page 26). La coordination rappelle que, dans de nombreuses villes, des demandeurs d'asile sont à la rue. « Cette situation perdure et empire, en dépit des obligations de la France de leur garantir des conditions d'accueil décentes. » Pour France terre d'asile, les consignes du ministère remettent en cause la notion d'accompagnement et risquent de priver les personnes des moyens de faire reconnaître leurs droits. ■

Pour le groupe de travail, le tarif maximum du téléphone mobile doit être fixé à moins de 5 € par heure et un système de carte prépayée, distribuée par un réseau d'acteurs, comme les centres communautaires d'action sociale, doit être mis en place. Plus largement, l'accès aux offres devrait être simplifié pour faciliter leur diffusion. En matière de financement, le groupe de travail préconise d'élargir l'utilisation du fonds de service universel, alimenté par les opérateurs et aujourd'hui réservé à la téléphonie fixe. Les collectivités locales, propose-t-il encore, pourraient être mises à contribution. S'appuyant sur des expériences locales, il rappelle que l'accompagnement des usagers ne doit pas être négligé. ■

MARYANNICK LE BRIS

(1) Voir ASH n° 2700 du 11-03-11, p. 11.

## La loi du marché rend la vie plus chère pour les pauvres, met en avant une étude

Les ménages pauvres sont économiquement frappés par une «double peine». L'idée, qui n'est pas nouvelle, a été explorée à la demande de la chaire «Social business-Entreprise et pauvreté» d'HEC, dans le cadre de ce qui est en quelque sorte son «laboratoire»: l'«Action tank Entreprise et pauvreté», association coprésidée par Martin Hirsch et Emmanuel Faber, directeur général délégué de Danone. Conclusion: non seulement les ménages pauvres ont un faible pouvoir d'achat, avec une

capacité d'épargne quasiment nulle, mais en plus ils paient parfois plus cher que les plus favorisés les mêmes biens et services, par unité de consommation. «Nous avons constaté que des personnes dont les revenus sont compris entre 700 et 1 000 € mensuels paient jusqu'à 100 € par mois leur carte téléphonique prépayée. Mais le phénomène est également connu, notamment, pour les services financiers», explique Charles-Edouard Vincent, directeur de l'entreprise d'insertion Emmaüs Défi et professeur à la chaire «Social business-Entreprise et pauvreté» d'HEC. Nous avons voulu identifier les autres biens et services concernés, quantifier cet impact sur le budget des ménages pauvres et mettre en lumière les raisons de cette «double peine». »

L'étude, réalisée par le cabinet de conseil Boston consulting group à partir de la dernière enquête de l'INSEE sur les revenus et la consommation des ménages (1), identifie une série de mécanismes «sous-jacents» qui parfois se cumulent. L'un est lié aux structures de coûts et aux mécanismes de tarification, autrement dit l'«effet volume» pour les entreprises, qui pénalise les petites quantités consommées par les ménages pauvres. C'est le cas pour le prix du gaz. La loi de l'offre et de la demande a également tendance à renchérir, par exemple, le coût au m<sup>2</sup> des petits logements. Un autre facteur tient aux diverses difficultés à accéder aux offres les plus économiques. «Les petits revenus ont accès aux crédits les plus chers, illustre le directeur d'Emmaüs Défi. Pour la téléphonie, les meilleures offres sont sur Internet, mais encore faut-il avoir une connexion. Les grandes surfaces sont moins chères que les hard-discount situés en ville, ce qui nécessite d'avoir une voiture...» Sans compter l'autre pénalité due à la moindre qualité nutritionnelle des aliments *low cost*... Le manque d'accès à l'information empêche aussi les plus pauvres d'effectuer les arbitrages adéquats, sur le choix d'un crédit à la consommation ou d'une assurance... Au total, l'étude chiffre à 4 % le surcoût subi sur les dépenses contraintes et nécessaires (loyers et charges, alimentation, santé, transport, assurances...), voire à 8 % pour certains profils de ménages. Soit environ 500 € par an en moyenne pour les 3,5 millions de ménages vivant sous le seuil de pauvreté (949 € par mois).

Si des systèmes compensatoires, comme les aides et les tarifs sociaux, existent ou pourraient exister pour neutraliser cet

«effet collatéral» du marché, l'objectif de l'Action tank est de sensibiliser les entreprises à la nécessité d'adapter leur offre et de jouer leur rôle d'information auprès des consommateurs. En partenariat avec un opérateur, les services sociaux parisiens et des associations, Emmaüs Défi a ainsi lancé un programme de «téléphonie solidaire» qui a permis de mettre en place une carte prépayée à 5 € de l'heure (2). «Pour avoir un impact sur la réduction de la pauvreté et de l'exclusion, chaque projet doit reposer sur le trépied entreprise, pouvoirs publics et associations», estime Charles-Edouard Vincent. ■ M.L.B.

(1) «Entreprise et pauvreté: qualification de la «double peine» et enjeux pour les entreprises» - 27 avril 2011 - Disponible sur

[www.at-entreprise-pauvrete.org/documents/](http://www.at-entreprise-pauvrete.org/documents/).

(2) Voir ASH n° 2674 du 17-09-10, p. 24.

## LOGEMENT - HÉBERGEMENT

### Les acteurs du logement d'insertion s'unissent pour renforcer leurs missions

Dans la stratégie du «logement d'abord» promue par le gouvernement, le logement d'insertion mériterait d'être révalorisé. Fortes de cette conviction, trois fédérations – la Fédération des associations pour la promotion et l'insertion par le logement (FAPIL), la Fédération des PACT et l'UNAFO (Union professionnelle du logement accompagné) – ont décidé de coordonner leurs actions pour promouvoir une offre adaptée aux ménages en difficulté. «Nous souhaitons diffuser une parole commune pour développer le logement d'insertion, tant en termes de production, de gestion que d'accompagnement des publics», explique Rémi Gérard, directeur général de la Fédération des PACT, précisant que «l'objectif est également de faire valoir l'initiative associative pour répondre à la demande dans les territoires». De la résidence sociale au logement très social financé en PLAI (prêt locatif aidé d'intégration) en passant par l'intermédiation locative, il s'agit notamment de «réexaminer les dispositifs pour trouver un équilibre économique durable», poursuit-il.

Dans une plateforme commune, les trois fédérations formulent 15 propositions. Pour développer l'offre, elles veulent que soit fixé un objectif de 10 % de PLAI dans les villes soumises à l'article 55 de la loi SRU. Elles souhaitent que soit atteint «rapidement l'objectif de production fixé

## L'AGENDA

### 30 JUIN-1<sup>ER</sup> JUILLET 2011 - BEAUNE

#### La réforme de la dépendance.

II<sup>e</sup> géronforum de la Fédération nationale avenir et qualité de vie des personnes âgées (Fnaqpa).

- Château de Savigny-lès-Beaune
- Odette Serraille. Tél. 04 72 32 30 90 - o.serraille@fnaqpa.fr

### 12-13 SEPTEMBRE 2011 -

#### AIX-EN-PROVENCE

#### Alzheimer: choisir et décider ensemble.

Université d'été organisée par l'Assistance publique-Hôpitaux de Paris (AP-HP).

- Palais des congrès
- benjamin.paganon@sls.aphp.fr