

novembre
2016

FSL et numérique

DGALN/DHUP/PH1

Une volonté politique de garantir l'accès pour tous au Numérique

Développement du Numérique : des enjeux forts de modernisation, de couverture totale et de justice sociale

La loi n° 2016-1321 du 7 octobre 2016 pour une République numérique (art.108) a ajouté :

- le droit à une aide de la collectivité pour disposer d'un service d'accès à internet aux droits déjà existants sur la fourniture d'eau, d'énergie, d'un service de téléphonie fixe (art. L.115-3 du CASF),
- le droit au maintien de l'accès à internet pendant 2 mois après la demande d'aide, éventuellement restreint : c'est-à-dire la préservation d'un accès fonctionnel aux services de communication au public en ligne et aux services de courrier électronique (art. L.115-3 du CASF) [droit similaire existe déjà pour l'énergie, l'eau et le téléphone fixe et était mis en œuvre via le processus d'aides des FSL],
- l'aide à l'accès à internet des FSL dans le champ des aides des FSL, en sus des aides des FSL à l'eau, à l'énergie et aux services téléphoniques fixes (art. 6 de la loi n° 90-449 du 31 mai 1990 modifiée visant à la mise en œuvre du droit au logement),

Cette aide aux services téléphoniques, bien qu'obligatoire, n'était pas apportée par tous les FSL. Elle se faisait par des remises de dettes accordées par plusieurs FSL avec l'autorisation d'Orange.

Des conventions signées entre Orange et plusieurs départements avaient succédé à la convention nationale passée avant 2004 entre l'Etat et France Telecom, pour instituer le fonds national d'aide aux impayés de téléphone, transféré aux départements le 01/01/2005. A noter que ce transfert n'avait pas donné lieu à une compensation de l'Etat car le fonds national fonctionnait sur la base de remise de dettes de France Telecom, sans dotation de l'Etat.

La loi a prévu des modalités d'urgence pour éviter les coupures (art. 6-2 de la loi du 31 mai 1990 modifiée) et la passation de conventions entre fournisseurs d'accès à Internet (FAI) et les départements (art. 6-3 de la loi du 31 mai 1990 modifiée).

Mise en œuvre de la nouvelle aide du FSL

- Mise en œuvre progressive avec une phase d'expérimentation, sur 2 départements (Seine-Saint-Denis et Haute-Saône) d'une durée d'un an, à compter du 1^{er} janvier 2017.

- Expérimentation menée sous l'égide du Cabinet du Secrétariat d'Etat au Numérique et l'agence du numérique, avec les 4 principaux fournisseurs d'accès Internet (FAI) (Orange, SFR-Numericable, Bouygues Telecom, Free-Iliad), les 2 départements ci-dessus, la Fédération française des Telecoms, l'Assemblée des départements de France, la DHUP, la DGCS et la DIHAL ;

- Une convention unique commune aux 4 FAI et aux 2 départements a été élaborée pour 2017, signée le 9 octobre 2016 en Seine-Saint-Denis :

cette convention définit les modalités d'aides, les délais et les échanges d'informations entre fournisseurs et bailleurs

- le principe des aides : pas de prêts, de subventions ou de garanties du FSL mais des remises de dettes accordées par le FSL sur les impayés dus aux fournisseurs dans la limite d'une enveloppe départementale globale annuelle et d'un plafond annuel par ménage

- possibilité pour un ménage donné de recevoir plusieurs aides pendant l'année, dans la limite du plafond annuel par ménage

- l'enveloppe départementale annuelle de remise de dettes et le plafond par ménage sont spécifiques à chaque fournisseur

- les enveloppes annuelles départementales ont été calibrées pour que l'expérimentation ne s'arrête pas avant son terme, faute de crédits

- aucun financement direct de la part des départements, « seul » une mobilisation de moyens supplémentaires : instruction et suivi des dossiers ...

- 2 mois pour saisir le FSL après constitution du 1^{er} impayé, 2 mois pour le FSL pour prendre sa décision : soit un délai maximal de 4 mois. Le FSL, renseigné par le fournisseur prendra la décision de remise sur le dernier montant connu de l'impayé ,

- conditions de ressources : respect d'un barème établi sur la base d'un « quotient familial de 900 » (plafond de ressources = 1 800 € par personne isolée ou couple + 450 € par enfant en sus)

Ressources prises en compte = 1/12 ème des ressources imposables de l'année, abattement sociaux déduits + prestations mensuelles versées par la CAF dans le mois en cours

- possibilité d'apurement partiel (et échelonnement par le fournisseur du paiement du solde),

- droit de veto possible du fournisseur (pour éviter que l'aide soit accordée à des fraudeurs déjà identifiés)

Mise en œuvre de la nouvelle aide du FSL (suite)

- **un sujet sensible** : la facture due aux fournisseurs d'accès comprend la fourniture (l'abonnement) de l'accès à Internet (intégrant d'ailleurs le coût du dégroupage que les FAI paient à Orange) et des fournitures annexes de produits ou services achetés par les ménages à des tiers : programmes souscrits individuellement, VOD, films...

Le fournisseur d'accès ne fait alors que collecter pour le compte de tiers (==> même si la dette du ménage est apurée par l'aide, le fournisseur reste redevable à ces tiers des achats de VOD, films...)

- Aide = apurement global de la dette dans la limite d'un plafond ==> il y a des cas où seront apurés des achats de produits annexes ; il n'a pas été retenu de limiter l'aide à l'apurement exclusif de la partie "abonnement Internet" des factures impayées afin de ne pas compliquer l'instruction et sachant que le plafond devrait limiter le montant de ces aides « abusives » ; une des finalités de l'expérience sera notamment d'évaluer le bien fondé de cette modalité d'aide.

- Enjeu : éviter la récurrence car celle-ci induira une coupure lorsque le plafond annuel de remise de dette est dépassé pour le ménage, il faut donc accompagner le ménage

Il convient d'orienter le ménage vers les services clients (qui, par ailleurs, ne sont pas les interlocuteurs des FSL, et ne sont pas informés des aides des FSL)

Difficultés pour les fournisseurs de donner préventivement des conseils de modération de consommation car ils ont pris des engagements de promotion de ces produits qu'ils proposent et diffusent pour le compte de tiers

- Pas de communication directe des fournisseurs d'énergie, ni des départements, auprès du public au sujet des aides du FSL étendues à l'accès à Internet pour éviter une sollicitation excessive des FSL

Réalisation d'une plaquette accessible sur les sites des Départements et, le cas échéant, sur certains lieux d'accueil

- Comité de suivi dont le secrétariat est assuré par l'Agence du numérique

Fin
Merci de votre
attention



MINISTÈRE
DU LOGEMENT
ET DE L'HABITAT
DURABLE