



I B P T

**INSTITUT BELGE DES SERVICES POSTAUX
ET DES TÉLÉCOMMUNICATIONS**

**Note à Monsieur Alexander De Croo
Vice-Premier ministre et ministre de la Coopération au développement, de l'Agenda
numérique, des Télécommunications et de la Poste
concernant une évaluation des fiches d'information en application de l'article 5 de l'arrêté
royal du 15 décembre 2013 fixant le contenu des fiches d'information, visées aux articles 111,
§ 2, de la loi du 13 juin 2005 et 5, § 2, de la loi du 15 mai 2007.**

TABLE DES MATIÈRES

ÉVALUATION DES FICHES D'INFORMATION EN APPLICATION DE L'ARTICLE 5 DE L'ARRÊTÉ ROYAL DU 15 DÉCEMBRE 2013	1
1. OBJET DE L'ÉVALUATION.....	3
2. CONTEXTE JURIDIQUE.....	3
3. SONDAGE DES OPÉRATEURS ET ORGANISATIONS DE CONSOMMATEURS.....	4
4. RÉSULTATS DU SONDAGE.....	4
4.1. INTRODUCTION.....	4
4.2. RÉACTIONS À LA QUESTION N°1 : « LE BUT DES FICHES D'INFORMATION EST DE PERMETTRE AUX UTILISATEURS DE COMPARER SUR UNE BASE PLUS OBJECTIVE LES DIFFÉRENTS PLANS TARIFAIRES DISPONIBLES SUR LE MARCHÉ (...). LES FICHES D'INFORMATION ATTEIGNENT-ELLES SELON VOUS CET OBJECTIF ? »	5
4.3. RÉACTIONS À LA QUESTION N°2 : « À QUELLE FRÉQUENCE LES FICHES D'INFORMATION DE VOTRE SITE INTERNET ONT-ELLES ÉTÉ CONSULTÉES AU COURS DE CES 3 DERNIERS MOIS ? »	6
4.4. RÉACTIONS À LA QUESTION N°3 : « COMMENT ÉVALUEZ-VOUS ACTUELLEMENT LA CHARGE DE TRAVAIL ENTRAÎNÉE PAR LE SYSTÈME DE FICHES D'INFORMATION ? EN D'AUTRES TERMES, LA MISE À JOUR DES FICHES D'INFORMATION ACTUELLES ET L'INTRODUCTION ÉVENTUELLE DE NOUVELLES FICHES D'INFORMATION REPRÉSENTENT-ELLES UNE SÉRIEUSE CHARGE DE TRAVAIL POUR VOTRE ORGANISATION ? »	6
4.5. RÉACTIONS À LA QUESTION N°4 : « QUELLES MODIFICATIONS SOUHAITERIEZ-VOUS APPORTER À CES FICHES SI LE SYSTÈME EST MAINTENU ? »	7
4.6. RÉACTIONS À LA QUESTION N°5 : « AVEZ-VOUS ENCORE D'AUTRES REMARQUES ? »	9
5. ÉVALUATION DE L'IBPT.....	10
5.1. LE BUT DES FICHES D'INFORMATION	10
5.2. LES FICHES D'INFORMATION EN TANT QU'OUTIL DE COMPARAISON DES PLANS TARIFAIRES.....	10
5.3. CRITIQUE CONCERNANT LA FORME DES FICHES D'INFORMATION.....	10
5.4. EN CE QUI CONCERNE LA CHARGE DE TRAVAIL DES OPÉRATEURS.....	11
5.5. EN CE QUI CONCERNE LA NOTORIÉTÉ DES FICHES D'INFORMATION.....	12
5.6. EN CE QUI CONCERNE LA SIMILITUDE DES INFORMATIONS PRÉSENTES DANS LES FICHES D'INFORMATION ET LE SIMULATEUR TARIFAIRE	13
5.7. EN CE QUI CONCERNE L'IMPACT POSSIBLE DE LA FUTURE LÉGISLATION EUROPÉENNE	14
6. CONCLUSION	15
6.1. SUPPRIMER SIMPLEMENT LE SYSTÈME ACTUEL DE FICHES D'INFORMATION.....	15
6.2. CONSERVER SIMPLEMENT LE SYSTÈME ACTUEL DE FICHES D'INFORMATION	16
6.3. CONSERVER LE SYSTÈME ACTUEL DE FICHES D'INFORMATION SOUS UNE AUTRE FORME	16
6.4. CONCLUSION.....	17

1. OBJET DE L'ÉVALUATION

L'arrêté royal du 15 décembre 2013 fixant le contenu des fiches d'information, visées aux articles 111, § 2, de la loi du 13 juin 2005 et 5, § 2, de la loi du 15 mai 2007 (ci-après : « AR du 15 décembre 2013 ») est entré en vigueur le 1^{er} juillet 2014.

Depuis lors, les opérateurs ont l'obligation de mettre à disposition, par plan tarifaire, des fiches d'information là où les plans tarifaires sont proposés à la vente et de les joindre aux contrats qui sont conclus.

Il est ressorti de contrôles réalisés par l'IBPT dans le courant de 2015 et 2016 que les opérateurs étudiés suivaient correctement la réglementation relative aux fiches d'information : les fiches se sont avérées correctes, actualisées et relativement faciles à trouver.

En application de l'article 2 de l'AR du 15 décembre 2013, l'IBPT analyse dans ce document l'importance et l'impact des fiches d'information. Partant des réactions des opérateurs et organisations de consommateurs dans le cadre d'une enquête, l'IBPT vérifie dans quelle mesure les fiches d'information correspondent à l'objectif légal, à savoir la comparaison des plans tarifaires. L'impact sur les opérateurs (à savoir la charge de travail occasionnée par le système de fiches d'information) et sur le public (à savoir la notoriété des fiches d'information) est également étudié. Enfin, la similitude des informations présentes dans les fiches d'information et le simulateur tarifaire est analysée.

2. CONTEXTE JURIDIQUE

L'article 111, § 2, LCE dispose :

« § 2. Pour chaque service qu'ils proposent à la vente aux consommateurs et aux utilisateurs finals, les opérateurs établissent une fiche d'information dont le contenu est déterminé par le Roi, après avis de l'Institut.

La fiche d'information est mise à la disposition du consommateur et de l'utilisateur final partout où l'opérateur propose ses services à la vente. La fiche d'information est présentée au plus tard au moment de la formulation de l'offre contractuelle au consommateur et à l'utilisateur final et est ensuite jointe au contrat.

Le consommateur et l'utilisateur final peuvent à tout moment demander que la fiche d'information lui soit envoyée. »

L'AR du 15 décembre 2013 détermine à l'article 6 :

« Art. 6. Deux ans après l'entrée en vigueur du présent arrêté, l'Institut en évalue les dispositions. Le résultat de cette évaluation est, le cas échéant, en même temps que les recommandations de l'Institut, transmis au Ministre et communiqué sur le site Internet de l'Institut. »

L'AR est entré en vigueur le 1^{er} juillet 2014 et a par conséquent été applicable pendant 2 ans au 1^{er} juillet 2016.

3. SONDAGE DES OPÉRATEURS ET ORGANISATIONS DE CONSOMMATEURS

Le 20 juillet 2016, l'e-mail suivant a été envoyé aux opérateurs qui étaient repris dans le simulateur tarifaire :

1. *Le but des fiches d'information est de permettre aux utilisateurs de comparer sur une base plus objective les différents plans tarifaires disponibles sur le marché en présentant les différents éléments de chaque produit de manière harmonisée. Les fiches d'information atteignent-elles selon vous cet objectif ?*
2. *À quelle fréquence les fiches d'information de votre site Internet ont-elles été consultées au cours de ces 3 derniers mois ?*
3. *Comment évaluez-vous actuellement la charge de travail entraînée par le système de fiches d'information ? En d'autres termes, la mise à jour des fiches d'information actuelles et l'introduction éventuelle de nouvelles fiches d'information représentent-elles une sérieuse charge de travail pour votre organisation ?*
4. *Quelles modifications souhaiteriez-vous apporter à ces fiches si le système est maintenu ?*
5. *Avez-vous encore d'autres remarques ?*

Il a été demandé dans ce même e-mail aux opérateurs de répondre pour la fin du mois d'août.

Un e-mail similaire a été envoyé à Test-Achats et AB-REOC le 30 août 2016. Ces organisations avaient jusqu'au 16 septembre 2016 pour donner leurs réponses.

4. RÉSULTATS DU SONDAGE

4.1. Introduction

L'IBPT a reçu une réponse de la part des opérateurs suivants :

Orange
Proximus
Telenet
United Telecom
VOO

L'IBPT a reçu une réponse de la part des organisations de consommateurs suivantes :

Test-Achats (le 26/9/2016)
AB-REOC (le 18/10/2016)

4.2. Réactions à la question n°1 : « Le but des fiches d'information est de permettre aux utilisateurs de comparer sur une base plus objective les différents plans tarifaires disponibles sur le marché (...). Les fiches d'information atteignent-elles selon vous cet objectif ? »

Orange estime que les fiches d'information ne sont pas vraiment connues de la population : selon les enquêtes de l'IBPT, environ 1 personne sur 10 connaîtrait les fiches d'information et parmi celles qui les connaissent 1 personne sur 2 les aurait consultées.

Selon Proximus, la protection des consommateurs spécifique au secteur mettrait la barre haut en matière d'informations sur les plans tarifaires et de comparabilité de ceux-ci. Proximus effectue une comparaison avec les opérateurs français : ces derniers doivent certes compléter des fiches d'information, mais ils ne sont pas tenus de présenter l'ensemble de leurs plans tarifaires dans un simulateur tarifaire. Vu l'existence d'un simulateur tarifaire performant à l'IBPT, Proximus estime que l'obligation relative aux fiches d'information est tout simplement superflue. Le simulateur tarifaire compare les plans tarifaires pour le client, alors que l'on suppose via les fiches d'information que le client consultera ou téléchargera les fiches des différents opérateurs pour ensuite les comparer. Les informations que les opérateurs publient sur leur site Internet, sur une base commerciale ou par obligation, permettent déjà au client d'effectuer une comparaison. Le seul avantage des fiches d'information obligatoires réside dans leur format standardisé.

Pour Telenet, la standardisation du format est un avantage pour le consommateur. L'opérateur estime toutefois que les fiches d'information sont trop détaillées et peuvent entraîner une certaine confusion, ce qui complique la comparaison entre les différents plans tarifaires.

United Telecom est d'avis que l'objectif est atteint car les fiches d'information sont la forme la plus simple, sans présenter le produit de manière négative ou positive. Toutefois, elles n'indiquent pas les véritables coûts finaux. L'on pourrait donc ajouter davantage d'informations à l'avantage du client, mais cela rendrait le tout plus complexe et par conséquent moins pratique.

VOO estime que les consommateurs utilisent peu les fiches d'information car ils trouvent les informations pertinentes sur les services et les plans tarifaires sur Internet. De plus, les informations sur le web sont mieux organisées, plus attrayantes visuellement et plus compréhensibles pour les consommateurs. VOO ajoute que, malgré le fait que les fiches d'information soient visibles sur son site Internet, il ressort de l'enquête consommateurs de l'IBPT que seul 1 consommateur sur 10 connaît les fiches d'information.

AB-REOC insiste sur le fait que, conformément aux dispositions légales, les fiches d'information doivent être mises à la disposition des consommateurs à chaque endroit où l'opérateur propose ses services à la vente. Or, ce n'est pas toujours le cas, ce qui fait que les fiches d'information semblent rater leur objectif.

Selon Test-Achats, les différents plans tarifaires sont toujours plus complexes et plus difficiles à comparer pour le consommateur ordinaire. Dans ce contexte, les fiches d'information constituent un excellent point de départ : « *Le consommateur obtient ainsi un aperçu clair du contenu ainsi que du tarif (offre conjointe ou un seul service). La structure des fiches d'information est très cohérente et la répartition en fonction du service permet par exemple au consommateur de comparer très facilement chaque service composant une offre conjointe entre différents fournisseurs. Les fiches permettent également de comparer facilement le contenu des différents packs proposés par un même opérateur et de faire le bon choix.* »

4.3. Réactions à la question n°2 : « À quelle fréquence les fiches d'information de votre site Internet ont-elles été consultées au cours de ces 3 derniers mois ? »

Orange note en moyenne 900 consultations par mois.

Sans distinction entre les visiteurs cliquant depuis les shops ou ailleurs ou entre les consommateurs ou d'autres intéressés, Proximus enregistre environ 10 000 visiteurs par mois. Proximus souligne le fait qu'il s'agit d'un pourcentage négligeable si l'on compare le nombre de « clics » avec une base de clients de plus de 2 millions de personnes ou encore plus insignifiant en comparaison avec le nombre total de clients et de clients potentiels en Belgique (+/- 5 millions de ménages).

Telenet indique que les fiches d'information ont été consultées 8 201 fois au cours du mois de juillet. L'opérateur indique qu'il s'agit d'une exception et que cela a souvent rapport avec le lancement de WIGO. Pour Telenet Group, les chiffres sont les suivants : 3 931 en juin, 2 940 en juillet et 3 040 en août (jusqu'au 27 août inclus).

United Telecom ne tient pas de tels chiffres à jour.

VOO ne dispose pas d'informations concrètes mais estime d'expérience et suite aux enquêtes que l'utilisation est limitée.

4.4. Réactions à la question n°3 : « Comment évaluez-vous actuellement la charge de travail entraînée par le système de fiches d'information ? En d'autres termes, la mise à jour des fiches d'information actuelles et l'introduction éventuelle de nouvelles fiches d'information représentent-elles une sérieuse charge de travail pour votre organisation ? »

Orange estime que la charge de travail est importante lors de la mise sur le marché de nouveaux plans tarifaires et lors de modifications (par ex. introduction de nouvelles options). La charge de travail varie en fonction des offres et de la fréquence des modifications des données. Il convient d'indiquer dans ce cadre qu'un important coût est actuellement supporté, à savoir l'introduction des différents systèmes de soutien. Si l'IBPT devait décider de développer et introduire un autre système, cela engendrerait de nouveaux coûts selon Orange et les coûts historiques devraient être amortis de manière accélérée.

Proximus ajoute ce qui suit :

A. La mise en œuvre de l'obligation de mettre des fiches d'information à la disposition des consommateurs a entraîné différents coûts :

- les adaptations du système informatique : le réaménagement de l'espace web pour les fiches ;
- le réaménagement des éléments dans les shops pour attirer l'attention des consommateurs sur l'existence des fiches ;
- la tenue à jour des fiches d'information ;
- le contrôle de la conformité par les services internes.

B. La modification du contenu d'un document PDF à la suite de changements du prix ou des caractéristiques d'un plan tarifaire ou la création d'un nouveau document PDF demande plusieurs heures, en fonction de la complexité du nouveau contenu.

Le remplacement d'un document PDF, y compris la vérification de la publication en ligne correcte des documents PDF, demande environ 1 à 2 heures. La publication d'un document PDF par l'éditeur prend environ 1h à 2h30.

Proximus ajoute : « *bien que cette obligation ne puisse pas être considérée comme demandant le plus de travail, nous nous réjouissons tout de même de sa suppression.* »

L'entretien des fiches d'information entraîne une très importante charge de travail selon Telenet. L'« impact sur les fiches d'information » a été repris en tant que déclencheur dans la check-list de tous les project managers qui encadrent le projet vers une release IT. De cette manière, on évite que certaines modifications de produits ne soient pas reprises dans les fiches de produits. Étant donné que des adaptations apportées aux produits sont liées à la release IT, les fiches sont ainsi mises à jour à chaque grande release IT et parfois lors de plus petites releases IT intermédiaires. De nombreuses heures de main-d'œuvre y sont consacrées au préalable dans différents départements (Marketing et IT) : la rédaction des fiches, les tests (par ex. les nouvelles fiches de produits sont-elles correctement chargées et envoyées lors d'une confirmation de commande?) et finalement la publication des fiches sur les différentes plateformes. En outre, il existe un risque important d'erreurs étant donné le niveau de détail des fiches (le cas échéant, la correction de ces erreurs demande à nouveau de répéter l'ensemble de la procédure ci-dessus, ce qui peut prendre du temps avant que les fiches d'informations correctes soient présentes sur toutes les plateformes).

VOO insiste sur le fait que le système existant demande une grande quantité de travail. Le processus de production et de mise à jour des fiches d'information nécessite l'implication de différents départements (commercial, web et parfois la cellule graphique). Ce processus est chronophage et exige l'utilisation d'un programme spécial. En outre, les informations contenues dans ces fiches sont déjà disponibles dans les contrats des clients et des exploitants de site web. Il s'agit d'un double travail pour l'opérateur. Idem en ce qui concerne le simulateur tarifaire. Les fiches d'information sont également très rigides. Il se peut dès lors que certaines informations manquent.

De plus, les fiches d'information ne suivent pas les évolutions du marché et deviennent rapidement désuètes. Certaines informations qui doivent figurer dans les fiches ne sont également plus pertinentes.

À cette question, United Telecom a répondu qu'il était un plus petit acteur et que les fiches d'information rendent le lancement de nouveaux produits plus intensif et plus long.

4.5. Réactions à la question n°4 : « *Quelles modifications souhaiteriez-vous apporter à ces fiches si le système est maintenu ?* »

Orange constate que la fiche d'information impose des obligations, contient des limitations et est également trop statique, quand le choix pourrait être laissé au client et à l'opérateur : les fiches d'information contiennent de nombreux champs qui ne sont plus pertinents ou qui ne le sont certainement pas pour tous les plans tarifaires. Par exemple, la répartition « on-net », « off-net », « heures creuses », « heures pleines » pour les appels n'est plus d'application depuis un

certain temps pour de nombreux plans tarifaires mobiles et son utilisation obligatoire engendre davantage de confusion que d'éclaircissements. Lorsque des informations sont identiques, elles ne devraient pas être répétées, ce qui améliorerait la lisibilité des fiches. De plus, les informations concernant les tarifs internationaux sont selon nous moins pertinentes pour le client résidentiel. D'un autre côté, l'opérateur devrait pouvoir bénéficier de plus de liberté afin de mieux présenter les caractéristiques spécifiques d'un tarif (par ex. les services spécifiques compris), en particulier les éléments qui différencient le service par rapport à ceux proposés par les concurrents. « *Les informations que nous pouvons fournir à ce jour sont limitées étant donné que nous ne pouvons pas indiquer de messages d'orientation marketing. Du point de vue écologique (et de l'économie numérique), l'impression des fiches ne devrait avoir lieu qu'à la demande du client (par exemple parce que celui-ci estime suffisant de les consulter sur Internet).* »

Proximus plaide pour une suppression des fiches d'information. La conception des fiches d'information est basée sur des travaux de très longue durée menés au sein de groupes de travail incluant des opérateurs et des organisations de consommateurs, en vue de définir des modèles standardisés pour les différents types de plan tarifaires, produits standalone et offres conjointes, avec options et promotions... Selon Proximus, il ne serait pas opportun de lancer une nouvelle longue concertation de ce type, étant donné l'utilité marginale de ces fiches.

Telenet propose de rendre la fiche d'information plus concise en ce qui concerne les informations détaillées. Les clients souhaitent surtout comparer les grandes lignes et non les plus petits détails de la plus petite option d'un certain produit, ce qui fait que certaines informations ne présentent aucune valeur ajoutée pour les utilisateurs finals (par exemple, concernant les tarifs internationaux, le nombre de pays dans lesquels certains tarifs sont d'application). En outre, il pourrait être utile d'indiquer textuellement sur deux lignes les concepts d'un certain produit sur la première page, par exemple « *Wigo est un produit quadruple play avec les produits suivants... que l'on peut répartir sur plusieurs SIM* ». Certaines caractéristiques plus pertinentes pourraient également être reprises de manière plus claire (ex. produit familial, plusieurs SIM, pot commun de données, etc.).

Selon Telenet, certains éléments ne doivent pas figurer dans les fiches. Par exemple : les packs payants pour la TV (Play, Play Sports). Il ne s'agit pas de produits télécoms mais d'options supplémentaires. Actuellement, une modification d'un tel pack entraînerait une adaptation de toutes les fiches comprenant le produit DTV.

United Telecom n'a pas d'avis à ce sujet.

VOO est en faveur de la suppression des fiches d'information car les informations pertinentes sont déjà mentionnées dans les contrats avec les clients, sur les sites web des opérateurs ou dans d'autres outils tels que le simulateur tarifaire. Toutefois, si le système des fiches d'information devait être maintenu, VOO ne souhaiterait pas rendre le système actuel plus complexe. Les opérateurs ne peuvent pas se permettre de mettre sur pied un nouveau système avec de nouveaux processus. Certaines simplifications sont en revanche nécessaires :

- l'obligation de reprendre les fiches d'information dans le contrat est une action supplémentaire pénible et superflue (car double utilisation) pour les consommateurs.
- augmentation de la flexibilité pour la conception des fiches d'information

AB-REOC estime que les fiches d'information manquent de notoriété et ne sont pas (suffisamment) utilisées en tant que base comparative. Cela serait dû aux couleurs et à la mise en page mornes. Il y a un énorme contraste avec les brochures tarifaires des différents opérateurs, qui se démarquent par leur simplicité et leur côté attrayant. AB-REOC ajoute : « *Bien que les fiches d'information aient le mérite d'être exhaustives et correctes, elles ne sont pas*

suffisamment utilisées pour comparer les plans tarifaires des différents opérateurs. L'on pourrait éventuellement améliorer cette situation en les rendant visuellement plus attrayantes. »

De plus, AB-REOC indique que, dans le cadre de l'offre de packs, la fiche d'information est composée de plusieurs sections, chaque élément d'un pack possède sa propre fiche d'information. Cela bénéficie à l'exhaustivité mais peut-être faudrait-il envisager une manière de rendre la fiche moins volumineuse, sans affecter l'exhaustivité.

Selon Test-Achats, l'augmentation de la complexité de certaines offres conjointes doit aller de pair avec certaines adaptations : *« Par exemple, il peut s'avérer difficile de présenter la nouvelle offre WIGO de Telenet sous la forme actuelle de la fiche d'information. La composante mobile de cette offre n'est en effet pas une offre figée (le contenu n'est pas fixe à 100 % et peut être constitué selon les besoins propres du client). De telles petites adaptations deviendront de plus en plus fréquentes à l'avenir. Une structure/un modèle plus flexible ne me semble pas insurmontable. »*

4.6. Réactions à la question n°5 : « Avez-vous encore d'autres remarques ? »

Orange, United Telecom, VOO et AB-REOC n'ont pas de remarques supplémentaires concernant les fiches d'information.

Proximus indique que les opérateurs belges ont depuis des années l'obligation d'introduire les caractéristiques de leurs plans tarifaires dans le simulateur tarifaire. La comparabilité de ces plans bénéficie ainsi déjà d'un solide soutien. De ce fait, la valeur ajoutée de la possibilité qu'ont les consommateurs de rechercher les fiches d'informations auprès des différents opérateurs et de les comparer semble faible. Proximus s'interroge également sur l'intérêt des consommateurs concernant cette possibilité. L'opérateur ne dispose d'aucune indication relative à l'importance que les consommateurs accordent à ces fiches.

Test-Achats estime que la visibilité des fiches d'information laisse encore parfois à désirer. Il ressort d'une étude réalisée en 2014 qu'une grande partie des opérateurs ne réagissaient pas ou négativement lorsqu'un consommateur leur demandait d'envoyer une certaine fiche d'information par e-mail.

Même si les fiches d'information existent depuis quelques années déjà, il n'apparaît pas clairement à Test-Achats si ces fiches peuvent être utilisées facilement par les consommateurs, alors que l'objectif est de permettre une comparaison rapide des tarifs et packs d'un ou plusieurs opérateurs. La notoriété des fiches d'information est encore plutôt limitée chez le consommateur ordinaire, selon Test-Achats.

5. ÉVALUATION DE L'IBPT

5.1. Le but des fiches d'information

Actuellement, les opérateurs offrent environ 300 plans tarifaires au public en Belgique¹. Les plans tarifaires sont présentés de différentes manières par les opérateurs sur leurs sites Internet, mettant ainsi à chaque fois l'accent sur d'autres aspects des offres. Une telle situation complique particulièrement la tâche des consommateurs lors de la comparaison des plans tarifaires et du choix d'un plan tarifaire sur la base de données objectives.

L'exposé des motifs de l'article 111, §2, LCE, fait apparaître que les fiches d'information servent à « *permettre une comparaison aisée des différentes offres*² »

Pour cette raison, il convient de vérifier tout d'abord si les fiches d'information permettent en effet une comparaison aisée des différents plans tarifaires.

5.2. Les fiches d'information en tant qu'outil de comparaison des plans tarifaires

Il ressort des résultats que la plupart des répondants estiment en effet que les fiches d'information permettent une comparaison aisée des plans tarifaires. L'IBPT est également de cet avis : le format uniforme des fiches d'information permet de comparer les différents plans tarifaires d'un seul opérateur mais également ceux de plusieurs opérateurs.

De plus, Test-Achats indique à juste titre que les fiches d'information procurent un aperçu clair du prix effectif et du contenu d'un plan tarifaire donné.

Ainsi, l'on peut déclarer que les fiches d'informations, sous leur forme actuelle, satisfont la plupart du temps à l'objectif fixé par le législateur en 2013.

À toute fin d'exhaustivité, il convient d'indiquer que la comparaison des packs à l'aide des fiches d'information est relativement complexe : par pack, il faut comparer en effet 4 pages ou plus entre elles. La quantité d'informations à comparer exige un effort important de la part de l'intéressé dans le cas d'une comparaison effective.

5.3. Critique concernant la forme des fiches d'information

Bien que la forme des fiches d'information favorise la comparabilité des plans tarifaires, il existe tout de même une critique relative à cet aspect, et celle-ci tient en 2 éléments : la forme est trop rigide et peu attrayante.

¹ Il s'agit du nombre de plans tarifaires qui ont été introduits dans le simulateur tarifaire au mois de novembre 2016.

² Exposé des motifs de l'article 69 de la loi du 10 juillet 2012 portant des dispositions diverses en matière de communications électroniques, Doc. Parl., Chambre, 53^e législature, 2011-2012, n° 2143/001, p. 63.

L'IBPT estime que le caractère rigide des fiches d'information comporte des avantages ainsi que des inconvénients : l'avantage est que la structure uniforme facilite indéniablement la comparaison des différents plans tarifaires.

L'inconvénient est en effet que certains plans tarifaires ne conviennent pas aux fiches d'information. Toutefois, les opérateurs peuvent fournir des informations supplémentaires dans les champs « options supplémentaires » et « avantages » et ainsi trouver une solution pour les plans tarifaires en question.

Il convient cependant de constater que les champs « options supplémentaires » et « avantages » figurent dans le bas de la fiche d'information et offrent relativement peu de place – ce qui trouve son origine dans l'inquiétude de présenter la fiche d'information complète sur 1 seule page. Nous avons également pu constater dans un certain nombre de cas que ces champs se trouvaient sur la page suivante. En fonction de la nécessité de pouvoir présenter toutes les informations utiles d'un plan tarifaire, il pourrait s'agir d'un mode de travail acceptable.

En ce qui concerne le caractère peu attrayant des fiches d'information, l'IBPT peut uniquement constater qu'en comparaison avec la manière colorée dont les opérateurs présentent généralement leurs plans tarifaires, les fiches d'information donnent une impression dépouillée et peu engageante. Cela est dû au fait que les fiches d'information présentent certaines informations de manière professionnelle et neutre. En effet, le but est de favoriser la comparabilité pure des différents plans tarifaires, ramenés à leur essence et libres de tout message publicitaire, symbole, etc.

En revanche, l'IBPT ne voit aucune raison empêchant les opérateurs de donner leurs propres couleurs à ces fiches. Cet aspect améliorerait le côté attrayant des fiches d'information et est également facile à réaliser.

5.4. En ce qui concerne la charge de travail des opérateurs

On ne peut nier que la rédaction et la tenue à jour de fiches d'information représentent une charge de travail pour les opérateurs.

Lors de l'entrée en vigueur de l'AR du 15 décembre 2013, les opérateurs étaient obligés d'adapter leurs systèmes ainsi que d'inclure le remplissage et la publication des fiches d'information dans leurs processus. Cela a indubitablement représenté une charge de travail considérable. Entre-temps, cette charge de travail s'est fortement amoindrie, comme un certain nombre d'opérateurs le laissent entendre. Il ressort également de contacts entre l'IBPT et les opérateurs (par ex. dans le cadre du simulateur tarifaire) que les fiches d'information sont de facto rapidement rédigées et/ou mises à jour et représentent ainsi une charge de travail relativement limitée.

À cet égard, il convient également de tenir compte que certaines fiches d'information sont restées inchangées ou peuvent le rester pendant des années.

L'IBPT estime donc que la charge de travail allant de pair avec la rédaction et la tenue à jour des fiches d'informations est actuellement réelle mais relativement limitée pour les opérateurs.

5.5. En ce qui concerne la notoriété des fiches d'information

L'IBPT est conscient que les fiches sont peu consultées en ligne et peu connues du grand public. Cela est d'ailleurs confirmé par l'enquête menée par l'IBPT auprès des consommateurs³.

Il y est constaté que 53 % des répondants qui connaissent les fiches d'information standardisées les ont déjà utilisées afin de comparer les offres des opérateurs⁴, ce qui n'est pas un mauvais résultat. Il est toutefois inquiétant que seulement 11 % de l'ensemble des répondants connaissent les fiches d'information⁵, dont environ 15 % a appris l'existence de ces fiches en changeant d'opérateur au cours de ces dernières années. Dans ce dernier cas, on peut supposer que les fiches d'information en question ont été jointes aux contrats.

Les opérateurs saisissent cette faible notoriété pour indiquer l'inutilité des fiches d'information.

La faible notoriété des fiches n'implique toutefois pas la perte de leur utilité : cette faible notoriété auprès du grand public est un problème qu'il faut résoudre, mais il ne s'agit en aucun cas d'un facteur décisif pour juger de l'utilité intrinsèque des fiches d'information, cette dernière reposant dans la réelle possibilité de comparer différents plans tarifaires.

La plupart des répondants ne se prononcent pas sur la cause de cette faible notoriété.

Selon l'une des organisations de consommateurs, cette faible notoriété serait due au fait que les opérateurs ne mettent pas toujours les fiches d'information à disposition aux endroits où ils proposent les plans tarifaires en question à la vente. L'IBPT ne souscrit pas à ce point de vue : il ressort de contrôles relatifs à la mise à disposition des fiches d'information tant sur le site Internet que dans les points de vente des opérateurs que les opérateurs satisfont effectivement à cette obligation.

Lors de ces contrôles, il a également été constaté que les fiches d'information n'étaient pas toujours clairement mises en avant sur les sites Internet, mais que toute personne cherchant ces fiches pouvait les trouver relativement facilement.

Apparemment, seule une part relativement restreinte du public recherche les fiches d'information.

Dans ce cadre, il ne faut pas perdre de vue que les opérateurs sont tenus de joindre la fiche d'information en question à chaque contrat conclu. Cela implique que tous les consommateurs qui ont conclu un contrat depuis la mi-2014 auprès d'un opérateur disposent de facto d'au moins une fiche d'information.

La faible notoriété des fiches d'information est ainsi d'autant plus étonnante.

³ Cf.

http://www.ibpt.be/public/files/fr/22016/Enqu%C3%AAt%20situation_march%C3%A9_belge_communications_%C3%A9lectroniques_Ao%C3%BBt%202016.pdf Cette enquête est dénommée ci-dessous l'« Enquête consommateurs ».

⁴ Enquête consommateurs p. 140.

⁵ Enquête consommateurs p. 139.

5.6. En ce qui concerne la similitude des informations présentes dans les fiches d'information et le simulateur tarifaire

Le consommateur dispose de facto de deux outils pour comparer les plans tarifaires, à savoir les fiches d'information et le simulateur tarifaire.

Un certain nombre d'opérateurs indiquent clairement que l'existence du simulateur tarifaire rend les fiches d'information superflues.

Lorsque les fiches d'information et le simulateur tarifaire fournissent les mêmes informations et offrent le même niveau de comparabilité, l'on pourrait plaider pour la suppression du système des fiches d'information. Il convient de tenir compte à ce sujet qu'un pourcentage considérable de la population belge n'a pas accès à Internet : en 2015, 18,2 % des ménages ne disposaient d'aucune connexion Internet⁶. Les fiches d'information en papier sont le seul outil de comparaison dont ce groupe dispose.

Cela n'enlève toutefois rien au fait qu'il est utile de vérifier quelles informations sont reprises dans les fiches d'information et pas dans le simulateur tarifaire.

Tout d'abord, il convient de constater que les éléments essentiels d'un plan tarifaire (caractéristiques essentielles du service, de la tarification) sont indiqués par ces deux outils.

Ensuite, les données suivantes ne figurent pas dans le simulateur tarifaire mais bien dans les fiches d'information :

a) Internet fixe :

- Conditions contractuelles (indemnités de résiliation dans les 6 premiers mois, tableau d'amortissement, type d'appareil)
- Les options supplémentaires (prix pour un espace web supplémentaire, boîte mail, nom de domaine...) sont indiquées dans le simulateur tarifaire mais sans le prix.

b) Pack :

- Conditions contractuelles (indemnités de résiliation dans les 6 premiers mois, tableau d'amortissement, type d'appareil)
- Les options supplémentaires (prix pour le renvoi des appels, identification de la ligne appelante, espace web supplémentaire, boîte mail, nom de domaine...) sont indiquées dans le simulateur tarifaire mais sans le prix.
- Partie télévision : télévision analogique, bouquets thématiques et vidéo à la demande (avec les tarifs)

c) Téléphonie fixe :

⁶ Source : http://economie.fgov.be/fr/binaries/Barometre_de_la_societe_de_l_information_2016_tcm326-278973.pdf, p. 32. Il convient également de remarquer que ce chiffre d'environ 1 ménage sur 5 a déjà été constaté lors du baromètre de la société de l'information de 2014, et est donc relativement stable.

- Conditions contractuelles (indemnités de résiliation dans les 6 premiers mois, tableau d'amortissement, type d'appareil)
- Les options supplémentaires (messagerie vocale, identification de la ligne appelante, indication double appel, renvoi des appels...) sont indiquées dans le simulateur tarifaire mais sans le prix.

d) Téléphonie mobile :

- Conditions contractuelles (indemnités de résiliation dans les 6 premiers mois, tableau d'amortissement, type d'appareil)
-
- Frais d'activation (n'existent plus ou pratiquement plus pour la téléphonie mobile)
- Les options supplémentaires (messagerie vocale, assurance, appels gratuits...) sont indiquées dans le simulateur tarifaire mais sans le prix

En définitive, les informations supplémentaires (à savoir les informations qui ne sont pas fournies par le simulateur tarifaire) qui sont présentées dans les fiches d'information sont relativement limitées.

L'on peut également débattre de la pertinence de ces informations supplémentaires. De toute façon, le rapport au Roi dans l'AR du 15 décembre 2013 stipule :

« À l'instar d'un comparateur de tarifs, la conception des fiches standardisées requiert nécessairement d'effectuer certains compromis entre l'objectif d'être aussi complet que possible d'une part et la nécessité de ne pas complexifier démesurément cet outil au risque de le rendre inutilisable pour une comparaison aisée d'autre part. Dans les fiches fixées en annexe au présent arrêté, la priorité est ainsi accordée aux éléments de prix des plans tarifaires, c'est-à-dire aux paramètres qui influent directement le coût moyen d'utilisation du plan. Des éléments comme la disponibilité et l'accès aux services à la clientèle ou des fonctionnalités secondaires (double appel, identification de l'appelant, etc.), qui sont des éléments à publier sur le site Internet de chaque opérateur en vertu de l'article 111, § 1, de la loi du 13 juin 2005 ou l'article 5, § 2, de la loi du 15 mai 2007 précités, ne sont pas inclus dans le système de fiches standardisées en vue de leur conférer un maximum de lisibilité et d'utilité. Ce qui intéresse au premier chef un client c'est en fin de compte le coût associé à l'utilisation de diverses formules de tarifications. »

Dans tous les cas, l'on peut constater de nombreuses similitudes entre les informations présentées dans le simulateur tarifaire d'une part et les fiches d'information d'autre part.

5.7. En ce qui concerne l'impact possible de la future législation européenne

L'article 95 de la Proposition de directive du Parlement européen et du Conseil établissant le code des communications électroniques européen (Refonte) prévoit au paragraphe 5 que l'ORECE élabore un modèle pour une forme de fiches d'information à ajouter au contrat et qui en fera partie intégrante. Le texte est rédigé comme suit :

5. Au plus tard le [entrée en vigueur plus 12 mois], l'ORECE publie une décision sur un modèle récapitulatif contractuel, qui recense les principaux éléments des obligations d'information

conformément aux paragraphes 1 et 2. Ces principaux éléments incluent au moins des informations complètes sur les points suivants :

(a) le nom et l'adresse du fournisseur,

(b) les principales caractéristiques de chaque service fourni,

(c) leurs prix respectifs,

(d) la durée du contrat et les conditions de son renouvellement et de sa résiliation,

(e) la mesure dans laquelle les produits et services sont conçus pour les utilisateurs finaux handicapés,

(f) en ce qui concerne les services d'accès à l'internet, les informations exigées au titre de l'article 4, paragraphe 1, du règlement (UE) 2015/2120.

Les fournisseurs soumis aux obligations prévues aux paragraphes 1 à 4 complètent dûment ce modèle récapitulatif contractuel par les informations requises et ils les communiquent aux consommateurs ainsi qu'aux petites entreprises et aux microentreprises, avant la conclusion du contrat. Le récapitulatif contractuel devient partie intégrante du contrat.⁷

Si cette proposition est maintenue, un système de fiches d'information sera imposé par la directive européenne.

Les fiches d'information qui sont actuellement obligatoires en Belgique seront adaptées en fonction de cette réglementation européenne et du modèle élaboré par l'ORECE.

6. CONCLUSION

Sur la base des éléments qui précèdent, l'IBPT propose au Ministre d'entreprendre les actions suivantes concernant le système existant de fiches d'information :

6.1. Supprimer simplement le système actuel de fiches d'information

Vu ce qui précède, les éléments suivants plaident en faveur de la suppression du système de fiches d'information :

- Les fiches d'information ont été introduites afin de permettre au grand public de comparer facilement les plans tarifaires. Or, les consommateurs les utilisent très peu.
- Le simulateur tarifaire permet une comparaison très simple des tarifs, rendant ainsi les fiches d'information superflues. Cela vaut d'autant plus dans le cas de la comparaison des packs : la comparaison des packs à l'aide des fiches d'information est une entreprise pénible étant donné qu'il y a lieu de comparer 4 voire plus de fiches.

Toutefois, il existe des raisons de conserver le système de fiches d'information. Celles-ci sont reprises ci-dessous.

⁷ Proposition de directive du Parlement européen et du Conseil établissant le code des communications électroniques européen (Refonte), Bruxelles le 14.9.2016, COM (2016) 590 final, 2016/0288(COD)

6.2. Conserver simplement le système actuel de fiches d'information

Les fiches d'information permettent une comparaison aisée des différents plans tarifaires. Toutefois, la comparaison des packs demande un effort de la part des utilisateurs étant donné qu'ils comprennent au minimum 3 fiches d'information (voir ci-dessus).

Les fiches d'informations sont accessibles aux personnes qui ne disposent pas de connexion Internet.

Il convient de remarquer que les fiches d'information contiennent également des informations qui ne figurent pas dans le simulateur tarifaire.

Toutefois, les fiches d'information sont peu connues du grand public. Le maintien du système des fiches d'information n'a de sens que si des efforts sont consentis pour augmenter la notoriété de ces fiches.

6.3. Conserver le système actuel de fiches d'information sous une autre forme

L'aspect des fiches d'information est très peu attrayant et peu engageant pour les consommateurs. L'on pourrait plaider afin de permettre aux opérateurs de dresser les fiches d'informations dans leurs propres couleurs. Cette action ne modifie en rien le contenu objectif des fiches ni la comparabilité des données. Les fiches d'information auraient ainsi un aspect plus frais et plus attrayant et contrasteraient de manière moins négative avec les informations et les publicités diffusées par les opérateurs de leur propre initiative.

Afin d'offrir davantage de flexibilité aux opérateurs, l'on pourrait déplacer les champs « options supplémentaires » et « avantages » vers une 2^e page afin d'augmenter leur taille. Les informations « principales » relatives aux coûts, aux conditions contractuelles et aux tarifs, resteraient sur la 1^{re} page.

En cas de demande effective dans ce sens, l'IBPT, en collaboration avec les opérateurs et les organisations de consommateurs, peut étudier dans quelle mesure la structure fixe des fiches d'information pourrait être rendue plus flexible sans mettre en péril la comparabilité.

Bien que certains opérateurs plaident pour la suppression de la distinction entre les heures creuses et les heures pleines ainsi qu'entre les tarifs on-net et off-net, cela ne semble pas recommandé tant que certains opérateurs effectuent cette distinction. Il existe une solution simple pour les opérateurs qui n'opèrent pas cette distinction, à savoir compléter le même montant dans les champs respectifs.

Si l'on opte pour une modification du système des fiches d'information, il faudra modifier l'AR du 15 décembre 2013. Bien entendu, il convient de tenir compte de ce qui est exposé dans le point précédent concernant la notoriété des fiches d'information.

Enfin, il convient de remarquer qu'une forme de fiches d'information est actuellement reprise dans la révision de la réglementation européenne. Bien que l'on ne soit pas encore totalement certain sur la mesure dans laquelle ces fiches d'information correspondront aux fiches d'information belges, cette intention au niveau européen plaide pour le maintien du système des

fiches d'information belge, moyennant ou non certaines adaptations : il faut en effet éviter que les opérateurs ne proposent plus les fiches d'information à un moment donné, alors qu'ils devront peu après en rédiger de nouvelles en raison de la réglementation européenne. Quelques modifications du système existant seront probablement plus faciles à implémenter pour eux d'un point de vue opérationnel, par rapport à une suppression des fiches d'information qui sera ensuite suivie par leur réintroduction.

6.4. Conclusion

Vu ce qui précède, deux options se présentent. La première option est de conserver le système actuel de fiches d'information. Cela n'empêche pas que les fiches d'information actuelles devront être modifiées à l'avenir conformément à la réglementation européenne en préparation. En attendant de cette dernière, l'on pourrait permettre aux opérateurs de dresser les fiches d'information dans leurs propres couleurs et de déplacer les champs « options supplémentaires » et « avantages » vers une deuxième page afin de leur offrir plus de place (ce qui est parfois déjà le cas dans la pratique). Ces aspects, ainsi que d'éventuelles pistes pour augmenter la notoriété des fiches d'information auprès du grand public, peuvent faire l'objet de discussions avec les opérateurs et les organisations de consommateurs.

La deuxième option, préférée par l'IBPT, est de supprimer les fiches d'information : les coûts et la charge de travail pour les opérateurs ne valent probablement pas la peine face à l'utilisation extrêmement limitée que les consommateurs font des fiches d'information. En outre, il existe d'importantes similitudes entre les informations présentées dans les fiches d'information et celles présentées dans le simulateur tarifaire.

La réglementation en la matière est actuellement encore incertaine et n'est de toute façon envisagée qu'à long terme.

Une suppression entre dans le cadre de l'étude de l'analyse d'impact en matière de protection des consommateurs, à savoir : quand il s'avère que les bénéfices ne dépassent pas les coûts, il vaut mieux supprimer de telles mesures.

Ce point de vue n'empêche pas l'IBPT de rechercher la manière de rendre les informations pertinentes pour le consommateur plus visibles et plus accessibles, également dans le cadre de ses propres outils tels que le simulateur tarifaire et le baromètre qualité.

Axel Desmedt
Membre du Conseil

Jack Hamande
Membre du Conseil

Luc Vanfleteren
Membre du Conseil

Michel Van Bellinghen
Président du Conseil