

**CONSEIL DE LA CONSOMMATION**

**AVIS**

Sur l'évaluation du système des titres-repas électroniques telle que prévue par l'arrêté royal du 12 octobre 2010 fixant les conditions d'agrément et la procédure d'agrément pour les éditeurs des titres-repas sous forme électronique, exécutant les articles 183 à 185 de la loi du 30 décembre 2009 portant des dispositions diverses.

Bruxelles, le 2 avril 2014

## RESUME

La Direction générale Réglementation économique du SPF Economie, P.M.E., Classes moyennes et Energie a rappelé au Conseil qu'en exécution de l'article 16 de l'arrêté royal du 12 octobre 2010 fixant les conditions d'agrément et la procédure d'agrément pour les éditeurs des titres-repas sous forme électronique, exécutant les articles 183 à 185 de la loi du 30 décembre 2009 portant des dispositions diverses (ci-après l'AR titres-repas électroniques), il devait évaluer le système des titres-repas sous forme électronique.

**Le Conseil** constate que l'utilisation de titres-repas électroniques est croissante et que les titres-repas électroniques représentent une simplification administrative pour tous les acteurs au regard des titres-repas papier.

**Le Conseil** pense qu'un passage définitif aux titres-repas électroniques est souhaitable et ce au 1<sup>er</sup> janvier 2016. Pour faire de ce passage définitif un succès et pour garantir le fonctionnement du système, le Conseil estime qu'un certain nombre de mesures doivent être prises.

1. Le réseau d'acceptation doit être agrandi.
2. Les frais doivent être maintenus aussi bas que possible pour tous les acteurs et être transparents.
3. Les commerçants doivent pouvoir utiliser les terminaux de paiement existants pour l'acceptation des titres-repas électroniques.
4. Le passage aux titres-repas électroniques ne peut entraîner aucuns coûts supplémentaires pour l'utilisateur. Les différentes possibilités pour vérifier le solde doivent être gratuites pour l'utilisateur sans qu'il doive disposer de matériel ou de connaissances informatiques.
5. Les procédures administratives ne peuvent pas être alourdies (développement d'une plate-forme commune pour la connexion des commerçants).

**Le Conseil** propose que, d'ici au 1<sup>er</sup> janvier 2016, les éditeurs lancent une vaste campagne d'information et de promotion sur le système électronique et ses avantages. Cette campagne d'information doit être dirigée aussi bien vers les utilisateurs que vers les commerçants et les employeurs et attirer l'attention en particulier sur le délai de validité raccourci de tous les titres-repas papier émis en 2015.

**Le Conseil** insiste pour que les changements nécessaires soient apportés au plus vite dans la réglementation.

Le Conseil de la Consommation, saisi le 26 novembre 2013, d'une demande d'avis du SPF Economie sur l'évaluation des titres-repas électroniques telle que prévue par l'arrêté royal du 12 octobre 2010 fixant les conditions d'agrément et la procédure d'agrément pour les éditeurs des titres-repas sous forme électronique, s'est réuni en assemblée plénière le 2 avril 2014, sous la présidence de Monsieur Geurts et a approuvé l'avis suivant.

Le Conseil de la Consommation a prié le Président de transmettre le présent avis au ministre de l'Economie et des Consommateurs, au ministre de la Simplification administrative, au ministre des Affaires sociales, au ministre de l'Emploi et au ministre des Classes moyennes.

## **AVIS**

Le Conseil de la Consommation ;

Vu la lettre du SPF Economie du 26 novembre 2013 par laquelle il demande l'avis du Conseil sur l'évaluation des titres-repas électroniques telle que prévue par l'arrêté royal du 12 octobre 2010 fixant les conditions d'agrément et la procédure d'agrément pour les éditeurs des titres-repas sous forme électronique ;

Vu l'article 16 de l'arrêté royal du 12 octobre 2010 fixant les conditions d'agrément et la procédure d'agrément pour les éditeurs des titres-repas sous forme électronique, exécutant les articles 183 à 185 de la loi du 30 décembre 2009 portant des dispositions diverses ;

Vu l'avis n°419 du Conseil de la Consommation du 12.11.2009 ;

Vu les travaux de la Commission "Pratiques du commerce" présidée par Monsieur Ducart (Test-Achats), pendant ses réunions des 5 décembre 2013, 14 janvier et 17 mars 2014;

Vu la participation aux travaux des experts suivants : Mesdames Broekaert (SPF Economie), Dammekens (FEB), Neijts (NSZ), Ragheno (FEB) et Vermeersch (FEB); Messieurs Cloots (Unizo), De Koning (CRIOC), Haegeman (Comeos), Lesceux (UCM), Storme (FGTB) et Vander Linden (FGTB) ;

Vu l'élaboration de l'avis par Monsieur De Koning (CRIOC), Mesdames Dammekens et Ragheno (FEB);

**EMET L'AVIS SUIVANT :**

## I. Introduction

Depuis 2011, les titres-repas papier peuvent, à certaines conditions, être remplacés par des titres-repas électroniques (arrêté royal du 12 octobre 2010 modifiant l'article 19 bis de l'arrêté royal du 28 novembre 1969). La Direction générale Réglementation économique du SPF Economie, P.M.E., Classes moyennes et Energie a rappelé au Conseil qu'en exécution de l'arrêté royal du 12 octobre 2010 fixant les conditions d'agrément et la procédure d'agrément pour les éditeurs des titres-repas sous forme électronique, exécutant les articles 183 à 185 de la loi du 30 décembre 2009 portant des dispositions diverses (ci-après l'AR titres-repas électroniques), il devait évaluer le système des titres-repas sous forme électronique.

## II. Données et chiffres disponibles

Afin de pouvoir évaluer le système des titres-repas électroniques, les chiffres disponibles doivent être étudiés. Les chiffres les plus récents dont dispose le Conseil de la Consommation datent de mars 2014.<sup>1</sup>

- Plus de 1.650.000 travailleurs reçoivent des titres-repas;
- Plus de la moitié d'entre eux (53,49%) reçoit des titres-repas électroniques (890.576 travailleurs);
- 23,66% des employeurs donnent des titres-repas électroniques à ses travailleurs ;
- La valeur maximale d'un titre-repas est de € 7,00 par jour de travail presté;
- Les titres-repas sont valables 12 mois (depuis le 11 août 2013);
- Le cadre légal des titres-repas électroniques est identique à celui du titre-repas papier, à cette seule différence que:
  - Les titres sont chargés chaque mois à distance sur un compte virtuel uniquement utilisé pour les titres-repas électroniques;
  - Ils sont utilisés selon l'ordre de validité, à commencer par le plus ancien (*first in, first out*);
  - Le solde d'un titre utilisé partiellement reste disponible sur le compte et est utilisé en priorité lors de la transaction suivante ;
  - En cas de perte ou de vol de la carte, il existe un "système de card stop", de sorte que la perte de la carte ne signifie pas la perte des titres-repas électroniques. En cas de perte ou de vol de la carte, le coût pour le travailleur pour obtenir une nouvelle carte ne peut pas excéder la valeur nominale d'1 titre-repas;
- Les éditeurs doivent veiller à ce que le coût des titres-repas électroniques, tant pour les entreprises que pour les commerces, ne soit pas supérieur à la version papier;
- Les coûts pour l'utilisation des titres-repas sous forme électronique ne peuvent être à charge du travailleur (art. 2, 11° AR titres-repas électroniques)
- Il y a actuellement 4 éditeurs de titres-repas électroniques : Edenred Belgium n.v., Monizze n.v., Sodexo Pass Belgium n.v. et HighCo Scan ID (E-VE);
- 38,67% des titres-repas sont édités de manière électronique ;
- Il y a une tendance à la hausse depuis 2012:
  - a) Fin juin 2012, 23,03% du nombre total des travailleurs ont reçu ces titres-repas de manière électronique, fin juin 2013, c'était 41,90% et fin décembre 2013 c'était 53,49%;
  - b) 10,88% des employeurs qui donnent des titres-repas à leurs travailleurs, ont donné fin 2012 des titres-repas électroniques, fin juin 2013 c'était 17,53% et fin décembre 2013 c'était 23,66%;

---

<sup>1</sup> Généralisation des titres-repas *électroniques*, 13 mars 2014, Agence pour la Simplification Administrative.

### **III. Evaluation**

**Le Conseil** a soumis le système des titres-repas à une évaluation approfondie. Il constate que l'utilisation de titres-repas électroniques est croissante. De plus en plus d'employeurs choisissent les titres-repas électroniques. Il y a une tendance croissante depuis 2012 qui s'est clairement poursuivie en 2013.

Sur la base des données de l'évaluation approfondie, le Conseil fait les constatations suivantes :

#### 1. Simplification administrative

**Le Conseil** constate en premier lieu que le titre-repas électronique signifie une simplification administrative par rapport au titre-repas papier pour tous les acteurs.

Selon l'Agence pour la Simplification Administrative (Généralisation des titres-repas électroniques, ASA, 13 mars 2014):

- Le titre-repas électronique signifie une diminution des charges administratives de 13.724.151 euros pour les utilisateurs, entre autres parce que le risque de perte ou de vol des titres-repas est limité et le risque de titres-repas inutilisés est réduit à zéro.
- Le titre-repas électronique signifie une diminution des charges administratives de 12.880.295 euros pour les employeurs, entre autres parce que le risque de perte ou d'erreur dans la distribution disparaît et la distribution parmi les travailleurs est fortement simplifiée.
- Le titre-repas électronique signifie une diminution des charges administratives de 67.580.667 euros pour les commerçants, entre autres parce que le contrôle, le comptage et le tri des titres disparaissent et le délai de remboursement est inférieur.

#### 2. Le coût du titre-repas électronique

**Le Conseil** constate que le coût du titre-repas électronique est inférieur à celui du titre-repas papier.

Pourtant, selon lui, la baisse n'est pas encore suffisamment importante:

- pour les employeurs, les coûts n'ont pas suffisamment baissé dans la plupart des cas.
- selon **le Conseil**, le fonctionnement des titres-repas électroniques est comparable au fonctionnement d'une carte de débit. Il estime dès lors que les frais pour l'acceptation de ces cartes par les commerçants devraient se situer dans le même ordre de grandeur.
- **le Conseil** trouve que l'acceptation par un commerçant de titres-repas électroniques doit pouvoir se faire sur le terminal de paiement existant. Un commerçant qui dispose d'un terminal de paiement ne doit donc pas se procurer un nouveau terminal de paiement.

Selon **le Conseil**, les frais peuvent encore diminuer pour tous les acteurs, qu'il s'agisse des frais d'investissement, des coûts des services ou de connexion ou des frais de transaction.

Il estime en outre qu'il y a peu de transparence dans les frais des éditeurs de titres-repas électroniques. En effet, on ne sait pas toujours clairement à combien s'élèvent les frais de connexion et d'installation et l'importance des frais de transaction ne peut pas toujours être consultée publiquement.

**Le Conseil** estime dès lors que les éditeurs doivent placer ces informations d'une manière facilement consultable sur leur site internet.

**Le Conseil** fait remarquer que, conformément à l'arrête royal du 12 octobre 2010, il faut au minimum régler la question de la consultation réellement gratuite du solde des titres-repas électroniques par les utilisateurs, en plus de la possibilité de consulter le solde sur un site internet.

### 3. La réversibilité

**Le Conseil** constate que la réversibilité du choix des titres-repas électroniques freine l'entrée des titres-repas électroniques sur le marché. La possibilité de délivrer de nouveau des titres-repas papier est en effet une des raisons pour lesquelles certains commerçants et employeurs hésitent à passer aux titres-repas électroniques.

Le principe de la réversibilité constitue en effet un handicap concurrentiel pour les deux éditeurs actuels qui éditent uniquement des titres-repas électroniques et pour les nouveaux éditeurs éventuels. Les employeurs choisissent en effet de préférence un éditeur qui propose à la fois des titres-repas papier et électroniques.

## IV. Conclusion

Compte tenu des constatations que **le Conseil** a formulées dans le cadre de l'évaluation du système des titres-repas électroniques, il estime qu'un passage définitif aux titres-repas électroniques est souhaitable. Le principe de la réversibilité qui est actuellement inscrit dans la réglementation devra être supprimé.

Pour que ce passage définitif aux titres-repas électroniques soit un succès et pour garantir le fonctionnement du système, **le Conseil** estime que certaines mesures doivent être prises.

1. Le réseau d'acceptation doit être suffisamment large, de sorte que les ayants droit puissent utiliser les titres-repas électroniques facilement et à proximité de leur lieu de travail ou de leur domicile. Les éditeurs doivent donc poursuivre leurs efforts, notamment par rapport aux petits commerçants.
2. Les coûts doivent continuer à diminuer et doivent être maintenus le plus bas possible pour tous les acteurs, qu'il s'agisse des coûts d'investissement, des coûts des services, des coûts de connexion ou des coûts de transaction. Les coûts de transaction applicables dans le système des titres-repas électroniques ne doivent pas être plus onéreux que ceux des autres moyens de paiement électroniques (Bancontact, Mister cash, etc.). **Le Conseil** plaide également pour une plus grande transparence des tarifs des éditeurs.
3. Il est important, en vue de l'avenir, que le commerçant puisse continuer à utiliser les terminaux de paiement existants pour l'acceptation des titres-repas électroniques. En aucun cas, les commerçants ne doivent être obligés de se procurer un autre matériel pouvant uniquement être utilisé pour l'acceptation de titres-repas électroniques.
4. Le passage au titre-repas électronique ne peut pas entraîner de frais supplémentaires pour l'utilisateur, notamment en vérifiant le solde de la carte avant l'utilisation. Les différentes possibilités pour vérifier le solde doivent être gratuites pour l'utilisateur, sans qu'il ne doive disposer de matériel (pc, tablette, connexion internet) ou de connaissances informatiques. **Le Conseil** plaide dès lors pour que les éditeurs mettent gratuitement à disposition un numéro de téléphone avec lequel l'utilisateur peut contrôler le solde restant.
5. Les procédures administratives ne peuvent pas être alourdies. Le développement d'une plateforme commune pour la connexion des commerçants au réseau d'acceptation des éditeurs de titres-repas électroniques est à cet égard une bonne initiative.

**Le Conseil** estime qu'un passage total et définitif aux titres-repas électroniques peut être réalisé le 1<sup>er</sup> janvier 2016. Pour cette date, tous les acteurs doivent pouvoir effectuer les adaptations nécessaires et les éditeurs doivent avoir mené une vaste campagne d'information et de promotion sur le système électronique et ses avantages.

Pour éviter que les titres-repas papier et les titres-repas électroniques ne continuent à exister parallèlement après le 1er janvier 2016, les derniers titres-repas papier délivrés aux utilisateurs devraient porter sur les prestations de septembre 2015. En outre, les titres-repas papier édités en 2015 devraient pouvoir être valables jusqu'au 31 décembre 2015. Les derniers titres-repas papier (septembre 2015) seraient donc en pratique valables trois mois. A partir d'octobre 2015, chaque utilisateur recevrait sa carte avec les titres-repas électroniques. Vu le caractère spécial de la mesure proposée, le Conseil insiste pour que ce point fasse l'objet d'une attention particulière dans le cadre de la vaste campagne d'information et de promotion que les éditeurs doivent mettre en place selon **le Conseil**, vis-à-vis des utilisateurs, des commerçants et des employeurs.

**Le Conseil** continuera à suivre l'évolution de l'utilisation des titres-repas électroniques et se réserve la possibilité d'émettre d'autres avis en la matière de sa propre initiative.

**Le Conseil** fait remarquer que certaines modifications dans la réglementation seront nécessaires pour généraliser les titres-repas électroniques. Il insiste pour ces modifications soient apportées le plus rapidement possible.

## **MEMBRES ET EXPERTS AYANT ASSISTE A L'ASSEMBLEE PLENIERE**

### **DU CONSEIL DE LA CONSOMMATION DU 2 AVRIL 2014**

#### **PRESIDEE PAR MONSIEUR GEURTS**

##### **1. Représentants des organisations de consommateurs**

Madame DE ROECK-ISEBAERT	(Gezinsbond)
Monsieur DUCART	(Test-Achats)
Madame JONCKHEERE	(CGSLB)
Monsieur KALFA	(Verbraucherschutzzentrale)
Monsieur STORME	(FGTB)

##### **2. Représentants des organisations de la production**

Monsieur VAN BULCK	(Febelfin)
Monsieur van OLDENEEL tot OLDENZEEL	(Assuralia)

##### **3. Représentant des organisations de la distribution**

Monsieur de LAMINNE de BEX	(Comeos)
----------------------------	----------

##### **4. Représentant des Classes moyennes**

Monsieur CLOOTS	(Unizo)
-----------------	---------

##### **5. Observateurs**

Monsieur DE KONING (CRIOC)  
Madame RAGHENO (FEB)  
Madame TECCHIATO (Mut. Chrét.)  
Madame VAN DIEREN (CSC)  
Madame VAN TIGGELEN (Essenscia)