

A V I S N° 2.078

Séance du mardi 27 février 2018

Eco-chèques électroniques - Suivi et monitoring - Eco-chèques - Suivi des avis n°s 2.029 et 2.033 - Évaluation de la liste

x x x

2.971

A V I S N° 2.078

Objet : Eco-chèques électroniques - Suivi et monitoring - Eco-chèques - Suivi des avis n°s 2.029 et 2.033 - Évaluation de la liste

Au sein de son avis n° 2.029 du 24 mars 2017, le Conseil se prononce sur différents points relatifs aux éco-chèques, à savoir successivement :

- un exercice de simplification radicale de la liste des produits et services pouvant être acquis avec des éco-chèques, afin de parvenir à une liste transparente, claire et facile d'application ;
- le respect sur le terrain de la liste des produits et services écologiques, par le biais principalement d'une campagne d'information et d'une sensibilisation des commerçants ;
- la généralisation des éco-chèques électroniques ;

- des considérations quant à deux propositions de loi qui lui ont été transmises par le Groupe des Dix.

Afin de remplir son engagement à mener l'exercice susvisé de simplification radicale de la liste de produits et services pouvant être acquis avec des éco-chèques, le Conseil a conclu, le 23 mai 2017, la convention collective de travail n° 98 quinquies qui remplace la liste existante par une nouvelle liste.

Corrélativement à cette convention collective de travail, le Conseil explicite, dans son avis n° 2.033 du 23 mai 2017, l'exercice de simplification radicale de la liste qu'il a accompli et qui a conduit à la nouvelle liste.

Au cours de ses travaux précités, le Conseil s'est attaché à établir des mesures d'encadrement et d'accompagnement de la nouvelle liste ainsi qu'une nouvelle procédure d'évaluation de la liste. Il s'est en outre engagé à réaliser un monitoring permanent du passage définitif et total vers les éco-chèques électroniques.

A la demande du Bureau exécutif, l'examen de ces questions a été confié à une Commission mixte des relations individuelles du travail - de la Sécurité sociale.

Lors de ses travaux, cette Commission a pu bénéficier de la précieuse collaboration des émetteurs des éco-chèques et de VIA (Voucher Issuers Association).

Sur rapport de cette Commission, le Conseil a émis, le 27 février 2018, l'avis unanime suivant.

x x x

AVIS DU CONSEIL NATIONAL DU TRAVAIL

I. INTRODUCTION

A. Rétroactes

1. Le Conseil rappelle que les interlocuteurs sociaux sont les initiateurs du système des éco-chèques par l'adoption de l'accord interprofessionnel du 22 décembre 2008 pour la période 2009-2010 et la conclusion de la convention collective de travail n° 98 du 20 février 2009 instaurant les éco-chèques.

L'article 2 de la convention collective de travail n° 98 prévoit qu'il « convient d'entendre par éco-chèques, l'avantage destiné à l'achat de produits et services à caractère écologique repris dans la liste annexée à la présente convention ». L'article 4 de cette même convention fixe une procédure d'évaluation de cette liste.

2. Le Conseil s'est donc attaché à procéder régulièrement à l'évaluation de la liste et à son adaptation s'il échet (avis n° 1.675 du 20 février 2009, n° 1.787 du 20 décembre 2011, n° 1.928 du 24 mars 2015, n° 2.029 du 24 mars 2017 et n° 2.033 du 23 mai 2017 et conventions collectives de travail n° 98 bis à quinquies). Il a également effectué, en 2010, une évaluation du système des éco-chèques en lui-même (avis n° 1.758 du 21 décembre 2010). Il réalise une nouvelle évaluation du système des éco-chèques dans son avis n° 2.029 précité.

Dans son avis n° 2.033 susvisé, il réalise un exercice d'amélioration et de simplification du système des éco-chèques, qui porte essentiellement sur la liste des produits et services pouvant être acquis avec des éco-chèques ainsi que sur la procédure d'évaluation de cette dernière. A cet effet, la convention collective de travail n° 98 quinquies a été adoptée.

3. Dans ses avis n° 1.926 du 24 février 2015, n° 1.952 du 14 juillet 2015 et n° 2.029 du 24 mars 2017, le Conseil se prononce sur les éco-chèques électroniques. En particulier dans son avis n° 1.926, il formule des considérations et des propositions concrètes quant aux avantages d'un passage définitif et total vers des éco-chèques électroniques, aux conditions d'un tel passage et à un planning de mise en place d'un tel système.

Dans son avis, n° 2.029, le Conseil rappelle les conditions préalables devant être réunies en vue du passage définitif et total vers les éco-chèques électroniques et procède à une évaluation du système des éco-chèques électroniques. Dans ce cadre, il formule des constats quant au respect des conditions du passage définitif et total vers les éco-chèques électroniques. Tenant compte de ces derniers, le Conseil estime qu'il convient d'opter pour une généralisation des éco-chèques électroniques et demande que tout soit mis en œuvre pour faciliter ce passage définitif et total. Il se prononce également sur la date de ce passage et sur une période transitoire. Enfin, il s'engage à procéder à un monitoring permanent du passage définitif et total vers les éco-chèques électroniques.

B. Contexte

Le Conseil rappelle qu'au sein de son avis n° 2.029 du 24 mars 2017, il se prononce sur différents points relatifs aux éco-chèques, à savoir successivement :

- un exercice de simplification radicale de la liste des produits et services pouvant être acquis avec des éco-chèques, afin de parvenir à une liste transparente, claire et facile d'application ;
- le respect sur le terrain de la liste des produits et services écologiques, par le biais principalement d'une campagne d'information et d'une sensibilisation des commerçants ;
- la généralisation des éco-chèques électroniques ;
- des considérations quant à deux propositions de loi qui lui ont été transmises par le Groupe des Dix.

Afin de remplir son engagement à mener l'exercice susvisé de simplification radicale de la liste de produits et services pouvant être acquis avec des éco-chèques, le Conseil a conclu, le 23 mai 2017, la convention collective de travail n° 98 quinquies qui remplace la liste existante par une nouvelle liste.

Corrélativement à cette convention collective de travail, le Conseil explicite, dans son avis n° 2.033 du 23 mai 2017, l'exercice de simplification radicale de la liste qu'il a accompli et qui a conduit à la nouvelle liste.

Dans ses avis n°s 2.029 et 2.033, le Conseil s'est attaché à établir des mesures d'encadrement et d'accompagnement de la nouvelle liste ainsi qu'une nouvelle procédure d'évaluation de cette dernière. Le Conseil a en outre souligné la nécessité d'assurer une correcte information des commerçants et des bénéficiaires d'éco-chèques quant au contenu et à la portée de la nouvelle liste et à procéder à une nouvelle campagne de sensibilisation sur le terrain quant au respect de celle-ci. Il s'est en outre engagé à réaliser un monitoring permanent du passage définitif et total vers les éco-chèques électroniques.

Le Conseil entend donner suite à cesdits engagements au sein du présent avis.

II. QUANT À LA NOUVELLE LISTE DES PRODUITS ET SERVICES POUVANT ÊTRE ACQUIS AVEC DES ÉCO-CHÈQUES

A. Évaluation de l'amélioration de la procédure d'adaptation de la liste

1. Le Conseil rappelle que la procédure initiale d'adaptation de la liste prévoyait une évaluation annuelle de l'opportunité de compléter la liste et une évaluation, tous les deux ans, de la nécessité d'actualiser la liste sur le fond.

Par la convention collective de travail n° 98 quinquies du 23 mai 2017, le Conseil, afin de garantir une sécurité juridique et la stabilité de la liste, a adapté l'article 4 de la convention collective de travail n° 98, qui fixe la procédure d'adaptation de la liste, en vue de prévoir une évaluation, tous les deux ans, aux années paires. Le Conseil a en effet constaté que les évolutions des politiques écologiques et des nouvelles conceptions écologiques demandent un certain temps avant de s'ancrer dans les mœurs et nécessitent par conséquent d'être confortées avant toute inscription dans la liste.

Cette nouvelle périodicité permettra en outre de prendre en compte la liste éventuellement adaptée lors des cycles bisannuels de négociations sectorielles.

Cette évaluation peut se faire sur la base de propositions concrètes devant répondre à un certain nombre d'objectifs, principes généraux et critères définis par le Conseil dans son avis n° 2.033.

2. Le Conseil a mené sa première évaluation de la nouvelle liste, compte tenu de la procédure susvisée, dès le début 2018. Il a pu constater que la nouvelle procédure mise en œuvre permet de répondre aux préoccupations du Conseil en termes de sécurité juridique et de stabilité de la liste.

B. Évaluation proprement dite de la nouvelle liste

1. Le Conseil rappelle que suite à son avis n° 2.029 susvisé, il a mené un exercice de simplification radicale de la liste, qui a résulté en une liste (annexée à la convention collective de travail n° 98 quinquies du 23 mai 2017) dont l'objectif est d'être transparente et claire, facilement applicable, permettant à toutes les parties concernées de déterminer facilement les produits et services écologiques pouvant être achetés avec des éco-chèques.

Au sein de son avis n° 2.033 du 23 mai 2017, il rappelle les objectifs, principes généraux et critères sous-tendant l'examen de la liste. Parmi ceux-ci, figurent la prise en compte des nouvelles conceptions écologiques crédibles et fiables et la praticabilité du système des éco-chèques sur le terrain.

2. Le Conseil a examiné avec attention les rares demandes d'ajouts à la liste qui lui ont été soumises depuis l'entrée en vigueur de la nouvelle liste, le 1^{er} juin 2017. Il a ainsi pu constater qu'il s'agit essentiellement, en réalité, de demandes d'interprétation, ce qui démontre que pour certains groupes de produits, il faut poursuivre les efforts d'éclaircissements pour les commerçants et les bénéficiaires d'éco-chèques.

Le Conseil a donc pu constater que la nouvelle liste est effectivement beaucoup plus claire et qu'elle soulève par conséquent beaucoup moins de questions que la liste précédente.

C. Évaluations futures de la nouvelle liste

Le Conseil réaffirme, comme il le souligne au sein de son avis n° 2.033 précité, que les propositions d'adaptations à la liste de produits et services pouvant être acquis avec des éco-chèques, qui lui sont soumises, devront répondre aux critères qu'il définit au sein de cet avis.

Par ailleurs, il indique déjà dans ce même avis qu'il a l'intention d'examiner les évolutions technologiques en cours de développement, pour autant qu'elles aient fait l'objet de critères indiscutables ou bien d'un système de certification ou de labellisation fiables, qui répondent aux conditions qu'il a posées au sein de son avis n° 1.928 du 24 mars 2015. Enfin, le Conseil estime qu'un certain nombre de nouvelles tendances écologiques doivent être analysées à l'aune des mêmes principes et nécessitent donc l'élaboration de critères écologiques pertinents, crédibles et fiables avant toute prise en compte dans la liste. Le Conseil invite par conséquent les autorités publiques compétentes à définir de tels critères et à adopter à cet effet les dispositions légales ou réglementaires appropriées.

Le Conseil confirme ces critères et principes en vue de ses évaluations futures.

III. QUANT AU RESPECT SUR LE TERRAIN DE LA LISTE DES PRODUITS ET SERVICES POUVANT ÊTRE ACQUIS AVEC DES ÉCO-CHEQUES

A. Amélioration de la compréhension de la liste - Campagne d'information

1. Dans son avis n° 2.029 précité, le Conseil relève la nécessité d'assurer une correcte information relative au contenu et à la portée de la nouvelle liste, destinée tant aux commerçants du réseau d'acceptation qu'aux bénéficiaires des éco-chèques.
2. Le Conseil constate avec satisfaction que faisant suite à cet avis, les émetteurs ont procédé à des campagnes d'information à destination des clients (employeurs), des commerçants et des bénéficiaires, et ceci de façon pédagogique.

Ainsi, pour les clients, 88.000 newsletters et 175.000 mailings leur ont été adressés, comportant une information sur les possibilités de la nouvelle liste et un nouveau « guide pour les salariés » leur a été transmis.

Des newsletters et mailings ont également été adressés aux commerçants qui ont en outre pu télécharger une affiche pouvant être apposée dans les rayons des magasins. De plus, une action commune avec COMEOS, l'UCM et l'UNIZO a été menée dans le cadre du week-end du client.

Les bénéficiaires des éco-chèques ont également reçu des newsletters et mailings et un nouveau guide pour les utilisateurs. Des actions thématiques, comme des actions « rentrée des classes », « fêtes de fin d'année » ont également été menées. Ces actions ayant obtenu un grand succès, 3 ou 4 thématiques seront mises en avant par les émetteurs en 2018.

En outre, un site Internet spécifique a été mis à disposition par les émetteurs (<http://myecocheque.be>), site qui comporte des informations communes et actualisées sur les produits et services pouvant être achetés avec des éco-chèques. Il renvoie vers le moteur de recherche propre à chaque émetteur. Des évolutions de ce site Internet sont prévues afin que le moteur de recherche offre une meilleure visibilité, à savoir jusqu'au niveau du produit. En outre, il est prévu une mise en ligne d'outils didactiques pour le personnel du réseau d'acceptation, comme des vidéos.

3. Le Conseil demande que ces efforts en termes d'informations soient poursuivis et qu'ils portent également sur la pertinence, pour toutes les parties concernées, de passer des éco-chèques papier vers les éco-chèques électroniques.

B. Sensibilisation quant à la liste sur le terrain

1. Dans son avis n° 2.029 précité, le Conseil soutient l'approche et la démarche des émetteurs quant à la mise en place d'une forme de sensibilisation adaptée des commerçants et si nécessaire, de vérifications sur le terrain. Il rappelle à cet égard les garanties devant être assurées, qu'il a déjà développées au sein de son avis n° 1.758 du 21 décembre 2010 (annonce préalable des visites, visites réalisées par un organisme indépendant, coût des visites ne devant pas être répercuté sur les employeurs ou les commerçants).
2. Le Conseil a reçu une proposition concrète de VIA en vue d'une sensibilisation des commerçants.
 - a. Le Conseil a pris connaissance du calendrier de cette sensibilisation. Ainsi, dès janvier 2018, une nouvelle campagne de communication a eu lieu (voir également le point A ci-dessus).

Afin de réaliser la garantie demandée par le Conseil dans son avis n° 2.029 précité, à savoir une annonce préalable des visites lors de la campagne de sensibilisation, accompagnée d'une explication des produits et services de la liste, le Conseil constate que les émetteurs ont prévu ce qui suit :

- l'envoi d'un courrier, le 1^{er} mars 2018, par l'organisme indépendant aux commerçants visés par la sensibilisation (aux sièges pour la grande distribution et aux points de vente pour la petite distribution) ;
- l'envoi d'un courriel, le 5 mars 2018, par chaque émetteur, aux commerçants affiliés (à tous les points de vente), comportant une information sur la liste des produits et services pouvant être acquis avec des éco-chèques et la possibilité de télécharger des « stops rayons » pour indiquer les produits achetables avec des éco-chèques ;
- l'envoi d'un courriel, le 5 mars 2018, par chaque émetteur, auprès des travailleurs bénéficiant d'éco-chèques, avec une information sur la liste.

Ensuite, deux vagues de sensibilisation et de vérifications sur le terrain auront lieu mi-mars 2018 (du 19 mars au 31 mars 2018) puis fin avril 2018 (du 30 avril au 11 mai 2018), par un organisme indépendant. La première vague se déroulera sur 15 jours et sera suivie d'une information sur 15 jours aux commerçants auprès desquels des difficultés d'application de la liste auraient été constatées. La seconde campagne de sensibilisation et de vérification chez ces mêmes commerçants serait de 15 jours, suivie d'une préparation d'un rapport que sera adressé directement (et présenté) par l'organisme indépendant au Conseil, dans les 15 jours suivants la fin de la seconde campagne de sensibilisation, à savoir tout début juin 2018.

- b. Quant à l'organisation de cette sensibilisation, le Conseil constate que l'organisme indépendant sélectionnera un échantillon représentatif de 300 commerçants qui acceptent les éco-chèques papier et électroniques, répartis dans toute la gamme de distributeurs indépendants, chaînes et commerces spécialisés. Les points de vente seront choisis par l'organisme indépendant, en garantissant une représentativité suffisante de chaque segment.

Le Conseil a été informé par les émetteurs que la sensibilisation se déroulera sous la forme d'un mystery shopping. Lors de celui-ci, sera prévue une ventilation entre les achats effectués grâce à des éco-chèques papier et des éco-chèques électroniques. Les différents comportements d'achats seront ainsi pris en compte lors de l'examen des résultats, en ce compris en fonction des types d'éco-chèques utilisés.

3. Le Conseil constate en outre que les émetteurs développent des outils d'identification des produits et services pouvant être acquis avec des éco-chèques. Ainsi, un certain nombre de bonnes pratiques de commerçants ont été relevées par les émetteurs en ce qui concerne le référencement et le contrôle (mise en valeur de certains produits de la liste, meilleure visibilité en magasin comme l'apposition de pictogrammes ou sur leur site internet ou mise en place d'actions commerciales comme des actions promotionnelles, des annonces en magasin...).

En outre, la collaboration se poursuit entre les émetteurs et certains commerçants quant à la formation de leur personnel en magasin et en caisse notamment en vue de la simplification des opérations en caisse et d'une bonne identification des produits pouvant être achetés avec des éco-chèques. Il est prévu de proposer ces bonnes pratiques à d'autres commerçants.

IV. QUANT AU PASSAGE DÉFINITIF ET TOTAL VERS DES ÉCO-CHÈQUES ÉLECTRONIQUES

A. Conditions préalables

Le Conseil rappelle qu'il travaille depuis 2015, en collaboration étroite avec les émetteurs et VIA, à une digitalisation progressive des éco-chèques et à une amélioration de ce système, dans le maintien de son caractère écologique. Ainsi, dans son avis n° 1.926 du 24 février 2015, il estime que le passage définitif et total vers les éco-chèques électroniques doit impérativement répondre à un certain nombre de conditions (stabilité du système, des coûts attractifs pour toutes les parties concernées, une non-réversibilité, des solutions à divers points techniques et la portabilité de la carte comportant les éco-chèques électroniques).

Au sein de son avis n° 2.029 précité, le Conseil procède à l'évaluation et au monitoring annoncé dans son avis n° 1.926 susvisé. Il a depuis lors réalisé un monitoring permanent du passage vers les éco-chèques électroniques. Il entend, au sein du présent avis, réaliser un nouvel exercice d'évaluation du système des éco-chèques électroniques.

Le Conseil souligne que cette évaluation doit exclusivement se baser sur des données objectives et actuelles. Celles-ci ont été fournies par les émetteurs.

B. Évaluation du système des éco-chèques électroniques

1. Évolutions constatées

- a. Le Conseil rappelle que, compte tenu de la procédure d'agrément des émetteurs d'éco-chèques électroniques, ces derniers sont effectivement émis depuis le 1^{er} mars 2016.
- b. Le Conseil, compte tenu des éléments dont il dispose (données chiffrées et factuelles des émetteurs, auditions des émetteurs et de VIA,...), a pu formuler un certain nombre de constats quant à la mise en œuvre du système des éco-chèques électroniques.

Ainsi, les émetteurs ont informé le Conseil que le volume global d'émission des éco-chèques a augmenté de 4,8% entre 2016 et 2017 tandis que le volume d'émission des éco-chèques électroniques a connu une croissance de 74,5%. En moyenne, 40 % des éco-chèques ont été émis sous forme électronique en 2017, contre 24 % en moyenne en 2016. Le volume d'émission électronique était même de 45 % en octobre 2017 et de 57 % en décembre 2017. Le nombre de bénéficiaires d'éco-chèques électroniques a presque doublé en 2017 par rapport à 2016, tandis que l'accroissement du nombre de clients (employeurs) dépasse le doublement et porte majoritairement sur les plus petites entreprises. Le réseau d'acceptation a augmenté de 43,8% en 2017. Le Conseil a en outre été informé que les émetteurs poursuivent des discussions en vue d'encore étendre le réseau d'acceptation.

- c. Le Conseil constate que l'utilisation des éco-chèques électroniques est en progression constante et positive depuis leur instauration, tant quant au réseau d'acceptation, au nombre de clients (employeurs) et de bénéficiaires (travailleurs) et ce malgré le manque de clarté quant à la pérennité du système des éco-chèques reçu par le marché en 2017, ainsi que l'absence d'un cadre réglementaire contraignant (voir le point C.) pour le passage définitif et total vers les éco-chèques électroniques. Le Conseil relève que ces incertitudes ont causé un ralentissement du processus de passage vers les éco-chèques électroniques. Le Conseil note également que les éco-chèques, bien que n'étant émis qu'une ou deux fois par an, et donc de façon moins répétitive que les titres-repas, connaissent une évolution vers l'électronique plus forte et plus rapide que celle constatée au cours du processus de généralisation des titres-repas électroniques.

2. Constats quant au respect des conditions du passage définitif et total vers des éco-chèques électroniques

Le Conseil rappelle que dans son avis n° 1.926 du 24 février 2015, il estime que le passage définitif et total vers les éco-chèques électroniques doit impérativement répondre à un certain nombre de conditions. Le Conseil a examiné dans son avis n° 2.029 précité si ces conditions sont effectivement réunies. Il entend de nouveau procéder à cet exercice.

a. La stabilité du système

Le Conseil rappelle qu'outre une stabilité juridique qui devrait notamment se concrétiser par un cadre réglementaire permettant le passage définitif et total vers les éco-chèques électroniques, il s'attache à assurer une stabilité de la liste des produits et services pouvant être acquis avec des éco-chèques et au respect de cette liste sur le terrain. A cet effet, il a adopté, le 23 mai 2017, la convention collective de travail n° 98 quinquies, qui comporte en annexe, une nouvelle liste radicalement simplifiée (voir le point II. ci-dessus).

b. Les coûts

- 1) Le Conseil rappelle qu'il insiste dans son avis n° 1.926 précité, pour que les coûts soient particulièrement attractifs tant pour les commerçants que pour les employeurs, de même pour les travailleurs.

Dans son avis n° 2.029 susvisé, le Conseil constate que chacun des émetteurs s'est engagé à procéder à une diminution significative des coûts mis à charge des commerçants et des employeurs, en lien avec le passage définitif et total vers les éco-chèques électroniques.

- 2) Le Conseil constate avec satisfaction que les émetteurs confirment leur engagement de diminuer les coûts et de poursuivre une telle dynamique en 2018 pour parvenir à une réduction des coûts pour le 1^{er} janvier 2019, ce qui pourrait correspondre à la date de généralisation des éco-chèques électroniques (voir le point IV. 3. b. ci-dessous).

c. La réversibilité

Le Conseil rappelle que pour assurer une plus grande sécurité juridique et une faisabilité ainsi que dans une optique de simplification administrative, seul le système des éco-chèques électroniques doit subsister à terme.

En ce qui concerne l'objectif de simplification administrative, le Conseil rappelle que dans son avis n° 2.029 du 24 mars 2017, il relève les données de l'ASA, actualisées au 31 décembre 2016.

Cette actualisation donne les résultats suivants :

ASA : Aperçu des charges administratives par groupe cible

| Charges administratives | Situation 0 (31/12/2014) | Situation 1 (31/12/2016) | Évolution en chiffres absolus | Évolution en pourcentage |
|--------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|--|-------------------------------------|
| Employeurs | 3.526.246 € | 2.914.800 € | -611.446 € | -17,34 % |
| Travailleurs | 2.360.324 € | 1.956.369 € | -403.956 € | -17,11 % |
| Commerçants | 41.297.383 € | 32.036.486 € | -9.260.897 € | -22,42 % |
| Total | 47.183.954 € | 36.907.655 € | -10.276.299 € | -21,78 % |

Dans la situation 0, dans laquelle on travaillait uniquement avec des éco-chèques papier, les charges administratives totales atteignaient 47.183.954 euros (situation fin 2014, mesurée en 2015). Dans la situation potentielle, dans laquelle on travaille uniquement avec des éco-chèques électroniques, les charges administratives totales pourraient donc baisser de 41.372.258 euros, soit 87,68 % par rapport à la situation 0.

Dans la situation à la fin 2016, dans laquelle les éco-chèques électroniques représentent donc quelque 26 % du nombre total d'éco-chèques, les charges administratives totales s'élèvent à 36.907.655 euros. Cela représente une réduction des charges de 10.276.299 euros, soit 21,78 % par rapport à la situation 0. Il s'agit de 24,84 % de l'économie totale potentielle¹ (de 41.372.258 euros).

- Pour les employeurs, les charges administratives s'élèvent, dans la situation 0, à 3.526.246 euros. Dans la situation au 31 décembre 2016, les charges administratives sont de 2.914.800 euros. Il s'agit donc d'une baisse de 611.446 euros, soit 17,34 % par rapport à la situation 0 ;
- Pour les travailleurs, les charges administratives s'élèvent, dans la situation 0, à 2.360.324 euros. Dans la situation au 31 décembre 2016, les charges administratives baissent de 17,11 % ou 403.956 euros pour se situer à 1.956.369 euros ;
- Pour les commerçants, les charges administratives s'élèvent, dans la situation 0, à 41.297.383 euros. Dans la situation au 31 décembre 2016, les charges administratives totales s'élèvent à 32.036.486 euros. Les charges administratives totales pour les commerçants baissent donc de 9.260.897 euros, soit 22,42 % par rapport à la situation 0. En outre, il peut être constaté que les coûts de traitement des éco-chèques électroniques évoluent vers un niveau sensiblement plus bas que ceux des éco-chèques papier.

d. Les aspects techniques

- 1) Le Conseil rappelle qu'au sein de son avis n° 2.029 susvisé, il se prononce notamment quant au recours à une carte électronique à plusieurs portefeuilles. Il demande également que, compte tenu de la durée de validité des éco-chèques de deux ans, trois rappels soient dorénavant réalisés par les émetteurs avant leur expiration (six mois, trois mois puis deux semaines avant la date d'expiration). Le Conseil constate enfin que de nouvelles évolutions technologiques sont en cours de développement et permettront notamment l'achat en ligne grâce aux éco-chèques électroniques.

¹ L'utilisation des éco-chèques électroniques (environ 26 %) et la baisse des charges réalisée (environ 21 %) n'évoluent pas de manière complètement parallèle. C'est dû au fait que les deux systèmes coexistent encore pour le moment et que certains actes administratifs doivent par conséquent être réalisés tant pour les éco-chèques papier que pour les éco-chèques électroniques, surtout au niveau des commerçants.

- 2) Le Conseil constate que, faisant suite à son avis n° 2.029, les émetteurs ont mis sur pied un processus de trois rappels de date de fin de validité. Ainsi, chaque émetteur formule un rappel à 6 mois, 3 mois et 10 jours de l'échéance de validité, à destination des bénéficiaires concernés.

En ce qui concerne les évolutions technologiques, le Conseil note avec satisfaction que la carte multi-portefeuilles est mise en œuvre et que VIA s'attèle à rendre possible les paiements en ligne dès la rentrée scolaire 2018, ce qui permettra le paiement des titres de transport public (à l'exclusion des abonnements de transport domicile-travail). Ce type de paiement devrait ensuite être rendu possible dès juin 2018 pour d'autres produits de la liste, comme l'achat d'électroménagers. Le Conseil constate que la réalisation de ce projet facilitera la tâche de l'ensemble des acteurs concernés, dont les distributeurs mais qu'il s'agit d'un projet de longue haleine, car il n'existe pas de standard unique de paiement en ligne.

e. La portabilité

Le Conseil rappelle que les émetteurs d'éco-chèques électroniques sont autorisés par l'arrêté royal du 16 décembre 2015 introduisant les éco-chèques électroniques et fixant les conditions d'agrément et la procédure d'agrément pour les éditeurs, à utiliser le numéro de Registre national, ce qui permet d'identifier de manière univoque les bénéficiaires d'éco-chèques électroniques et ce qui concourt à la solution de la question de la portabilité.

C. Évaluation proprement dite

1. Passage total et définitif vers les éco-chèques électroniques

Le Conseil rappelle que dans son avis n° 2.029 susvisé, il estime que les garanties souhaitées pour permettre un passage définitif et total vers les éco-chèques électroniques sont apportées, principalement par les émetteurs. Il demande par conséquent dans cet avis que tout soit mis en œuvre pour faciliter ce passage. Il constate cependant que jusqu'à présent, le cadre réglementaire permettant ce passage n'a pas été adopté.

Le Conseil souligne à cet égard le risque d'un « plafond de verre » car un certain nombre, résiduaire, d'employeurs risque de ne pas passer volontairement vers les éco-chèques électroniques, à défaut de cadre réglementaire contraignant.

Tant le Conseil que les émetteurs entendent poursuivre dans la voie d'un passage définitif et total vers les éco-chèques électroniques ainsi que leurs actions respectives en vue de convaincre toutes les parties prenantes de la nécessité et de l'opportunité que représente ce passage vers l'électronique.

2. Date du passage total et définitif vers les éco-chèques électroniques et écoulement des derniers éco-chèques papier

- a. Le Conseil rappelle que dans son avis n° 2.029 précité, il demande que le passage définitif et total vers les éco-chèques électroniques intervienne le 1^{er} janvier 2018, tenant compte de la durée de validité de deux ans des éco-chèques (papier et électroniques). Il envisage en outre une période transitoire permettant d'écouler les derniers éco-chèques papier dans un délai raisonnable et d'éviter une trop longue coexistence des éco-chèques papier et électroniques.
- b. Le Conseil constate que compte tenu des incertitudes ayant prévalu en 2017, le passage définitif et total des éco-chèques papier vers les éco-chèques électroniques n'a pas pu raisonnablement avoir lieu au 1^{er} janvier 2018. L'objectif des émetteurs et des interlocuteurs sociaux est de poursuivre la digitalisation en 2018. Ils estiment en effet que maintenir un double flux papier et électronique représente un coût économique et une complexification, entre autres administrative, notamment pour les commerçants. Ainsi, dans son rapport n° 108 du 24 octobre 2017 portant sur le volet « Défis sociaux-Simplification administrative » de l'Accord interprofessionnel 2017-2018, le Conseil mentionne déjà le passage définitif et total vers les éco-chèques électroniques comme élément de simplification administrative.
- c. Le Conseil constate que tenant compte de l'évolution en cours du passage des éco-chèques papier vers les éco-chèques électroniques, ce processus devrait être finalisé pour le 1^{er} janvier 2019 mais qu'à cette fin, une solution devrait être apportée à la problématique du « plafond de verre » susvisée. Ce passage définitif et total vers les éco-chèques électroniques devrait en outre permettre une réduction des coûts (voir le point IV. B. 2. b. ci-dessus).

- d. En raison de la durée de validité de deux ans des éco-chèques électroniques et afin d'éviter une trop longue coexistence des deux systèmes, papier et électronique, le Conseil rappelle qu'au sein de son avis n° 2.029 précité, il demande une date ultime de validité des derniers éco-chèques papier émis, ce qui consiste à raccourcir la durée de validité de la dernière émission des éco-chèques papier (qui serait alors limitée, dans sa proposition, à 18 mois et donc au plus tard jusqu'au 30 juin 2020). Le Conseil rappelle que ceci nécessite une adaptation réglementaire, l'arrêté royal devant être adopté au plus tard en juin 2018. Le Conseil demande à être saisi du projet d'arrêté royal en temps utile.

D. Monitoring et suivi du passage définitif et total vers les éco-chèques électroniques

Le Conseil maintient son engagement, formulé au sein de son avis n° 2.029, de réaliser un monitoring et un suivi permanents du passage définitif et total vers les éco-chèques électroniques.
