

A V I S 1.758

---

Séance du mardi 21 décembre 2010

---

Exécution des avis n°s 1.675 et 1.728 concernant les éco-chèques – Évaluation du système des éco-chèques

x                    x                    x

2.429/1-1

## **A V I S N° 1.758**

---

Objet : Exécution des avis n°s 1.675 et 1.728 concernant les éco-chèques – Évaluation du système des éco-chèques

---

À l'article 4 de la CCT n° 98 du 20 février 2009, les organisations signataires se sont engagées à évaluer annuellement l'ajout de produits ou services écologiques à la liste annexée à la CCT et à mener tous les deux ans une discussion sur le fond concernant une éventuelle adaptation de la liste aux nouvelles conceptions écologiques et évolutions de la politique en matière d'innovation écologique.

Sur la base des avis n°s 1.675 et 1.728, le Conseil s'est également engagé à évaluer le système des éco-chèques au plus tard pour le dernier trimestre de 2010.

Par lettre du 28 octobre 2009, monsieur P. Magnette, ministre du Climat et de l'Énergie, a en outre demandé au Conseil d'examiner des propositions d'action visant à faire davantage connaître l'écolabel.

L'examen de cette question a été confié à la Commission des relations individuelles du travail.

Dans le cadre de ses travaux, la commission a pu compter sur l'expertise des représentants des cellules stratégiques des ministres des Affaires sociales, du Climat et de l'Énergie et pour l'Entreprise et la Simplification, ainsi que du SPF Santé publique et du SPF Emploi, Travail et Concertation sociale. Dans ce même cadre, elle a également entendu les émetteurs d'éco-chèques Sodexo et Edenred, qui sont regroupés dans la Voucher Issuers Association (VIA).

Pour l'adaptation de la liste des produits et services écologiques, elle a tenu compte des propositions d'adaptation que le Conseil a reçues à cet effet.

Sur rapport de cette commission, les organisations représentées au sein du Conseil ont conclu, le 21 décembre 2010, une CCT n° 98 bis modifiant la CCT n° 98 et le Conseil a émis concomitamment l'avis unanime suivant.

x x x

## **AVIS DU CONSEIL NATIONAL DU TRAVAIL**

---

### **I. INTRODUCTION**

Le Conseil rappelle qu'en exécution de l'accord interprofessionnel pour la période 2009-2010, on a réalisé un régime d'exonération, pour l'employeur et le travailleur, d'impôts et de cotisations sociales lors de l'octroi d'éco-chèques destinés à l'achat de produits et services écologiques, par le biais de :

- la CCT n° 98 du 20 février 2009, qui contient en annexe une liste exhaustive des groupes de produits et services écologiques pouvant être acquis avec des éco-chèques, laquelle s'applique pour une durée indéterminée, tout comme la CCT ;
- l'arrêté royal du 14 avril 2009 insérant un article 19 quater dans l'arrêté royal du 28 novembre 1969 pris en exécution de la loi du 27 juin 1969 révisant l'arrêté-loi du 28 décembre 1944 concernant la sécurité sociale des travailleurs, qui établit les conditions auxquelles les éco-chèques doivent satisfaire pour ne pas être considérés comme une rémunération pour la sécurité sociale ;

- les articles 5, 2° et 6, A de la loi du 22 décembre 2009 portant des dispositions fiscales et diverses, qui reprennent les éco-chèques en tant qu'avantage exonéré dans le Code des impôts sur les revenus (les articles 38, § 1<sup>er</sup>, premier alinéa, 25 et 38/1 du CIR 92).

Tant la CCT que l'arrêté royal sont entrés en vigueur le 1<sup>er</sup> mars 2009. Les nouveaux articles fiscaux sont entrés en vigueur à partir de l'année d'imposition 2010.

À l'article 4 de la CCT n° 98 du 20 février 2009, les organisations signataires se sont engagées à évaluer annuellement l'ajout de produits ou services écologiques à la liste annexée à la CCT et à mener tous les deux ans une discussion sur le fond concernant une éventuelle adaptation de la liste aux nouvelles conceptions écologiques et évolutions de la politique en matière d'innovation écologique.

Dans l'avis n° 1.675, le Conseil s'est également engagé à évaluer le système des éco-chèques au plus tard pour le dernier trimestre de 2010.

Consulté sur un projet d'arrêté ministériel (exécutant l'article 19 quater de l'arrêté royal du 28 novembre 1969) qui établit les conditions minimales que doivent respecter les émetteurs d'éco-chèques, le Conseil a indiqué que, dans le cadre de cette évaluation :

- il se pencherait entre autres sur la réalisation des priorités qui ressortent clairement de l'esprit de la convention collective de travail n° 98 et de l'avis concomitant n° 1.675 : la sécurité juridique qu'offre le système existant et la facilité d'utilisation des éco-chèques ;
- il examinerait dans ce cadre également l'utilisation des éco-chèques exclusivement pour les produits et services repris dans la liste et la structure de frais liée au système, tant du côté émetteur que du côté récepteur ;
- il examinerait en outre si des conditions minimales doivent être fixées pour les émetteurs d'éco-chèques, compte tenu de la réalisation ou non du risque que des émetteurs d'éco-chèques, voire des employeurs individuels, imposent un réseau limité de partenaires pour les échanger.

## II. POSITION DU CONSEIL NATIONAL DU TRAVAIL

Le Conseil national du Travail a examiné de manière approfondie les éléments susmentionnés, afin de respecter pleinement ses engagements en matière d'évaluation.

### A. La convention collective de travail n° 98 bis

#### 1. La liste des produits ou services écologiques annexée à la CCT

Le Conseil a conclu la CCT n° 98 bis en premier lieu en vue de satisfaire à son engagement d'évaluer la liste des produits ou services écologiques annexée à la CCT n° 98.

À cet égard, il souhaite rappeler :

- que l'objectif de cette liste est de définir de manière exhaustive les groupes de produits et services pouvant être acquis avec des éco-chèques,
- afin de (ré)orienter, pour le montant des éco-chèques, le comportement d'achat des travailleurs vers des produits et services qui présentent une valeur ajoutée sur le plan écologique ;
- et que, lors de l'élaboration de la liste, on a tenté d'offrir une sécurité juridique maximale à tous les intéressés (employeurs, travailleurs-consommateurs, vendeurs/prestataires de services).

Il a appris que des problèmes se sont posés dans certains cas sur le terrain en ce qui concerne le respect de cette liste.

Il est d'avis que cela peut mettre en péril la crédibilité du système des éco-chèques eu égard à sa philosophie de base (la promotion de l'achat des produits et services écologiques énumérés dans la liste).

C'est pourquoi, lors du présent cycle d'évaluation, la priorité du Conseil est d'améliorer le respect de la liste sur le terrain, d'une part, par le biais de campagnes d'information et de contrôles de l'utilisation des éco-chèques (voir point B.3. ci-après) et, d'autre part, en n'apportant qu'un nombre limité de corrections à la liste des produits et services écologiques.

Il a en outre apporté un certain nombre de précisions à la définition de certains produits ou services écologiques que la liste contient, afin de faciliter leur identification – et ainsi favoriser la sécurité juridique – et de la faire mieux correspondre à l'évolution des conceptions écologiques.

Lors de l'évaluation de la liste, il a constaté que les produits de consommation courante (produits de nettoyage et d'hygiène, papier absorbant, vernis et peinture, vêtements, etc.) qui disposent du label écologique de l'UE (écolabel) sont encore trop peu connus pour être achetés à grande échelle au moyen d'éco-chèques. Cela est probablement aussi lié au fait qu'il n'est pas encore évident pour le consommateur d'identifier ces produits auprès des commerçants.

Pourtant, l'objectif du règlement n° 1980/2000 du 25 novembre 2009 est d'élargir la possibilité d'utiliser le label écologique de l'UE et une enquête va être menée par la Commission européenne afin de vérifier s'il pourrait également être attribué à l'avenir à des denrées alimentaires et des aliments pour animaux ainsi qu'à des produits agricoles non transformés.

Dans ce cadre, il a pris connaissance de la demande du ministre du Climat et de l'Énergie d'examiner des propositions d'action visant à faire davantage connaître l'écolabel, en dehors du site Internet que l'on connaît.

Le Conseil soutient les efforts qui sont fournis par des tiers pour promouvoir les produits et services qui disposent du label écologique de l'UE (au moyen de larges campagnes d'information ou d'actions ciblant les producteurs). Les partenaires sociaux joueront également leur rôle par le biais des canaux dont ils disposent dans le cadre des informations qu'ils diffusent au sujet des produits et services pouvant être acquis avec des éco-chèques.

Dans l'attente d'une éventuelle extension du label écologique de l'UE aux denrées alimentaires et aliments pour animaux, le Conseil a déjà décidé de reprendre dans la liste les produits qui disposent du logo de production biologique de l'Union européenne.

La liste adaptée des produits et services pouvant être acquis avec des éco-chèques entrera en vigueur le 1<sup>er</sup> janvier 2011.

L'intention est que la liste adaptée soit ainsi d'application au moment où les premiers éco-chèques seront émis sur la base du nouveau cycle de négociations sectorielles. Néanmoins, la liste adaptée s'appliquera également aux éco-chèques déjà émis précédemment.

2. Nouvel article 5 bis dans la CCT n° 98

Le Conseil est d'avis qu'afin d'éviter des problèmes de paiement des éco-chèques, il serait indiqué que, dans le cadre des informations qui doivent être données aux travailleurs à la fin de leur contrat de travail, chaque travailleur soit informé du nombre d'éco-chèques auquel il a droit et du moment auquel ceux-ci lui seront effectivement remis.

Dans certaines CCT sectorielles, la remise des éco-chèques s'effectue à la fin du contrat de travail, mais ce n'est pas toujours le cas, ce qui pourrait parfois occasionner des problèmes.

3. Adaptation de l'article 6, § 1<sup>er</sup> de la CCT n° 98

Le Conseil remarque que l'article 6, § 1<sup>er</sup> de la CCT n° 98 prévoit que le calcul du nombre d'éco-chèques à octroyer à une personne qui entre en service ou qui quitte l'entreprise au cours de l'année civile doit être effectué au moins pro-rata temporis des périodes durant lesquelles elle était sous contrat de travail auprès de l'employeur pendant l'année civile concernée.

Il a appris que cette formulation a donné lieu à une interprétation restrictive, qui n'était pas voulue par les partenaires sociaux. Elle consiste à ne pas prendre en compte, dans le cadre de la proratisation, les jours habituels d'inactivité entre deux périodes d'occupation. Cela a, par exemple, une influence négative sur les droits proratisés des travailleurs intérimaires et des travailleurs sous contrats de travail à durée déterminée successifs.

C'est pourquoi le Conseil a ajouté, dans l'article 6, § 1<sup>er</sup>, que les jours habituels d'inactivité qui se situent entre deux contrats de travail doivent être pris en compte pour le calcul de la période d'occupation auprès d'un employeur.

Cette disposition s'applique aux éco-chèques qui seront remis à partir du 1<sup>er</sup> janvier 2011. Cela signifie qu'elle s'applique également aux éco-chèques qui seront remis sur la base de la période de référence déjà en cours à cette date.

4. Adaptation de l'article 6, § 3 de la CCT n° 98 et ajout d'un commentaire

Le Conseil remarque que l'article 6, § 3, premier alinéa de la CCT n° 98 prévoit qu'en cas de suspension du contrat de travail, le calcul du nombre d'éco-chèques à octroyer doit au moins prendre en compte les jours pour lesquels les travailleurs concernés ont perçu une rémunération ou un pécule de vacances.

Le Conseil a voulu résoudre, dans la CCT n° 98 bis, un problème d'interprétation concernant ce qu'il faut précisément entendre par « pécule de vacances ».

C'est la raison pour laquelle cette formulation est adaptée et un commentaire est ajouté à l'article 6. En cas de suspension du contrat de travail, il faut tenir compte, pour le calcul du nombre d'éco-chèques à octroyer, du nombre de jours pour lesquels les travailleurs concernés ont perçu une rémunération et des jours pendant lesquels le contrat de travail est suspendu en vertu de l'article 28, 1<sup>o</sup> de la loi du 3 juillet 1978 relative aux contrats de travail.

Ainsi, il est clair qu'il faut également tenir compte des jours couverts par une allocation-vacances jeunes ou une allocation-vacances seniors.

Cette disposition s'applique aux éco-chèques qui seront remis à partir du 1<sup>er</sup> janvier 2011. Cela signifie qu'elle s'applique également aux éco-chèques qui seront remis sur la base de la période de référence déjà en cours à cette date.



5. Nouvel article 6 bis dans la CCT n° 98

Le Conseil remarque que le régime prorata temporis prévu audit article 6, § 1<sup>er</sup> de la CCT n° 98 a parfois pour conséquence dans la pratique qu'en cas de courtes périodes d'occupation, la valeur correspondante des éco-chèques dus à un travailleur donné au cours d'une période de référence est très petite.

Il est par conséquent d'avis que, si le montant total qui doit être payé à un travailleur donné en éco-chèques pour une période de référence déterminée est inférieur à 10 euros, il faut laisser aux employeurs le choix de « bruter » ce montant en le majorant de 50 % et en l'ajoutant à la rémunération brute, à laquelle on applique ensuite les cotisations sociales et les retenues fiscales.

B. L'évaluation du système des éco-chèques

Dans le présent avis, le Conseil satisfait également à son engagement d'évaluer le système des éco-chèques au plus tard pour le dernier trimestre de 2010.

Le Conseil souhaite en premier lieu signaler que, selon les informations communiquées par le SPF ETCS, 49 des 172 commissions paritaires ont conclu une CCT concernant l'octroi d'éco-chèques. Théoriquement, 148.972 employeurs et 1.490.814 travailleurs (sans tenir compte des travailleurs intérimaires) auraient donc dû être concernés par le système des éco-chèques en 2009.

Il faut néanmoins tenir compte du fait que les CCT de 35 commissions paritaires prévoient que les employeurs individuels pouvaient négocier pour leur entreprise l'octroi d'un autre avantage d'un montant équivalent.

Combiné au fait que tous les employeurs n'avaient pas encore satisfait à leur obligation de paiement d'éco-chèques en 2009, cela explique sans doute pourquoi l'association des émetteurs d'éco-chèques (VIA) a fait savoir qu'en 2009, 60.000 entreprises ont commandé des éco-chèques et 850.000 travailleurs en ont reçu.

Le Conseil est en tout cas d'avis que le système des éco-chèques a connu un succès relatif dans le cadre des négociations sectorielles.

Les émetteurs d'éco-chèques ont informé le Conseil qu'il y a actuellement un large réseau de commerçants qui acceptent les éco-chèques. Il s'agirait en 2009 d'environ 3.256 commerçants (1.256 petits commerçants et 2.000 filiales de grandes chaînes de magasins).

Le Conseil considère que ces données sont importantes dans le cadre de l'appréciation globale du système. Il souhaite toutefois aborder ci-après un certain nombre de problèmes d'application du système des éco-chèques, afin d'apporter un certain nombre de corrections en la matière.

1. Problèmes administratifs liés au système des éco-chèques

Le Conseil a appris que la commande d'éco-chèques auprès des émetteurs doit être effectuée par voie électronique via un site Internet, mais qu'il n'y a pas de service d'assistance pour aider les employeurs en cas de problème.

En outre, les employeurs ont dû accepter de longs délais pour la livraison des éco-chèques qu'ils avaient commandés.

Les commerçants ont également dû accepter de longs délais pour l'échange des éco-chèques en argent comptant.

Le Conseil est d'avis que la prestation de services des émetteurs d'éco-chèques doit être améliorée afin de répondre plus efficacement aux besoins tant des employeurs que des commerçants, mais que cette amélioration ne peut pas entraîner de frais supplémentaires, ni pour les employeurs, ni pour les commerçants, ni pour les travailleurs.

Plus particulièrement, il demande qu'un formulaire électronique simple d'utilisation soit mis à la disposition des employeurs qui souhaitent commander des éco-chèques auprès d'un émetteur d'éco-chèques et que ces employeurs puissent s'adresser à un service d'assistance en cas de problème d'utilisation.

Il faut donner aux commerçants l'assurance qu'ils pourront encaisser le plus rapidement possible les éco-chèques qu'ils acceptent.

## 2. Frais liés à l'utilisation d'éco-chèques

- Le Conseil remarque que différents types de frais sont liés à l'utilisation d'éco-chèques : ceux pour l'employeur qui les achète auprès de l'émetteur et ceux pour le commerçant affilié lorsqu'il demande le remboursement de son éco-chèque à l'émetteur.

Le Conseil a pris connaissance du fait que les frais liés à l'émission d'éco-chèques sont importants pour les sociétés émettrices, étant donné que les éco-chèques doivent être livrés par coursier et qu'ils ne doivent souvent pas être fabriqués mensuellement mais en périodes de pointe.

L'employeur qui achète des éco-chèques doit pour ce faire payer à l'émetteur une commission de prestation de service qui se compose des frais de fabrication des éco-chèques et de leurs frais de livraison.

Selon les données des sociétés émettrices, il s'agirait pour 2009 de frais administratifs s'élevant en moyenne à 3 % de la valeur des éco-chèques commandés et de frais supplémentaires s'élevant à 20 euros par transport de valeurs. Sur la base de ces données, l'Agence pour la simplification administrative a calculé que le total des frais administratifs par employeur s'est élevé à 60 euros en 2009. En raison de la hausse de la valeur maximale qui peut être octroyée au travailleur en éco-chèques en 2010 (250 euros), ce montant devrait s'élever à 100 euros en 2010, dont 80 euros de frais administratifs et 20 euros de frais de livraison<sup>1</sup>. Cela représente 3,9 % de la valeur moyenne des éco-chèques que commande un employeur.

Le Conseil a toutefois appris qu'en raison des tarifs fixés par les deux sociétés émettrices, qui sont dégressifs en fonction du nombre de travailleurs au sein d'une entreprise, les frais administratifs pour les PME sont plus élevés que la moyenne de 3 % et peuvent parfois représenter jusqu'à 10 à 12 %. Les frais liés à l'achat d'éco-chèques sont aussi relativement plus élevés pour les PME, qui achètent moins d'éco-chèques, et lorsque le montant par éco-chèque est peu élevé. Cette dernière situation est liée à la proratisation contenue dans la CCT n° 98 pour une occupation pendant une partie de l'année civile, mais elle est souvent renforcée par d'autres proratisations prévues dans des CCT sectorielles (proratisation pour une occupation à temps partiel).

---

<sup>1</sup> Données reprises dans un rapport du 30 juin 2010 du bureau de mesure de l'Agence pour la simplification administrative, intitulé « Administrative lasten rond de invoering van ecocheques ».

Le commerçant doit à son tour payer une commission de prestation de service pour l'encaissement de l'éco-chèque (en principe, tarif de base de 5 % de la valeur totale des éco-chèques dont le remboursement est demandé).

- Le Conseil est d'avis qu'il faut chercher une répartition équilibrée des frais entre les sociétés émettrices, les employeurs et les commerçants ainsi qu'une transparence totale de ces frais et de leur évolution.

À ce sujet, il souhaite répéter ce qu'il a déjà indiqué dans son avis n° 1.675, à savoir qu'il n'est pas acceptable que les commerçants doivent payer des frais supplémentaires à l'émetteur de l'éco-chèque pour des délais de remboursement plus courts.

En ce qui concerne les frais liés à l'achat des éco-chèques pour les employeurs, le Conseil estime qu'ils doivent rester raisonnables, maintenant que l'octroi d'éco-chèques est prévu de manière récurrente dans de nombreux secteurs, et qu'ils doivent être proportionnels à la valeur des éco-chèques achetés. Il faut éviter que les PME, qui doivent éventuellement offrir cet avantage net à leurs travailleurs sur la base d'une CCT sectorielle, doivent pour ce faire supporter des frais proportionnellement excessifs.

Le Conseil estime que des efforts doivent être fournis par les émetteurs d'éco-chèques afin de faire baisser les frais liés à l'achat et à l'utilisation d'éco-chèques. Il est également recommandé de prendre des initiatives en vue de collectiviser l'achat d'éco-chèques par le biais du fonds social du secteur. Lors de la prochaine évaluation du système, ce point fera l'objet d'une attention particulière.

Afin de disposer, lors de la prochaine évaluation du système des éco-chèques, de tous les éléments pour apprécier l'évolution des frais liés à l'utilisation d'éco-chèques, le Conseil demande que les sociétés émettrices l'informent en temps opportun du pourcentage de titres-repas et d'éco-chèques n'ayant pas été utilisés auprès d'un commerçant avant leur date d'échéance, c'est-à-dire respectivement avant 3 mois et 24 mois. Les partenaires sociaux informeront en tout cas à nouveau leurs membres (en leur qualité de commerçant ou de consommateur) sur la durée de validité limitée des éco-chèques.

3. Respect de la liste des produits et services écologiques

Le Conseil a appris que le contrôle des conditions fixées dans l'arrêté royal du 14 avril 2009 relève de la compétence de l'inspection sociale, mais pas le contrôle du fait que les éco-chèques sont exclusivement utilisés pour des biens et services figurant dans la liste annexée à la CCT n° 98. L'inspection économique n'est pas non plus compétente pour effectuer ce contrôle.

Le Conseil a néanmoins été informé que le respect de la liste des produits et services écologiques pose des problèmes sur le terrain et que des produits et services qui ne sont pas repris dans cette liste peuvent être achetés avec des éco-chèques.

Il est d'avis qu'il est nécessaire d'objectiver l'ampleur de ces problèmes (voir ci-après). En tout cas, le Conseil estime qu'il faut faire le nécessaire pour combattre les situations où la liste n'est pas respectée.

Les partenaires sociaux ont en effet opté pour une liste exhaustive des produits et services pouvant être acquis avec des éco-chèques. Ils ont souhaité continuer à gérer eux-mêmes cette liste (annexe de leur CCT) afin d'utiliser le système des éco-chèques pour (ré)orienter, pour ce montant, le comportement d'achat des travailleurs qui reçoivent des éco-chèques vers des produits et services qui, selon eux, présentent une valeur ajoutée d'un point de vue écologique.

Dès lors, si les éco-chèques peuvent être utilisés pour d'autres produits et services que ceux repris en annexe de la CCT n° 98, cela met en péril la crédibilité de la philosophie de base du système et des partenaires sociaux qui gèrent la liste.

C'est pourquoi le Conseil souhaite formuler les propositions suivantes en vue d'améliorer le respect de la liste des produits et services écologiques.

Le point de départ de ces propositions est que, dans la pratique, le respect de la liste est une responsabilité partagée des travailleurs-consommateurs, des employeurs, des commerçants et des émetteurs d'éco-chèques.

Le Conseil est d'avis que l'on peut procéder par phases dans l'approche de cette problématique, la deuxième phase étant superflue si la première phase fournit des résultats. Le Conseil a l'intention d'évaluer cette première phase d'ici la mi-2011.

### **Première phase : autorégulation par les sociétés émettrices**

Lors de ses travaux, le Conseil a reçu une proposition concrète de Voucher Issuers Association (VIA), qui regroupe les émetteurs d'éco-chèques, afin d'améliorer le respect de la liste des produits et services écologiques par le biais d'une campagne d'information de VIA à l'attention des commerçants affiliés, suivie de trois vagues de contrôles effectuées par un organisme de contrôle indépendant auprès d'un échantillon représentatif de commerçants, après quoi des sanctions seront également infligées en cas d'infractions. Les résultats de ces contrôles seront repris dans des rapports au Conseil (proposition complète annexée au présent avis).

Le Conseil est d'avis que cette approche doit être soutenue dans une première phase, moyennant l'apport d'un certain nombre de garanties.

Avant d'aborder ce point, le Conseil souhaite souligner que les partenaires sociaux veulent aussi prendre leur part de responsabilité dans cette première phase. Dès l'entrée en vigueur du système des éco-chèques, ils ont fourni des informations à ce sujet à leurs membres (en leur qualité de commerçant ou de consommateur) par le biais, par exemple, de leurs propres sites Internet et publications.

Ils s'engagent à lancer une nouvelle campagne d'information à l'attention de leurs membres, afin de leur rappeler les règles à respecter (la liste exhaustive des produits et services écologiques) et d'attirer leur attention sur les initiatives prises par VIA afin de les faire respecter.

Le Conseil estime que l'initiative prise par VIA signifie que les sociétés émettrices d'éco-chèques veulent prendre leurs responsabilités en ce qui concerne le respect de la liste, en informant à nouveau leurs clients (les commerçants) à ce sujet, en contrôlant leur acceptation des éco-chèques pour les bons produits et services et en liant des sanctions aux infractions. Cela implique que des dispositions relatives aux contrôles et aux sanctions seront reprises dans le contrat commercial entre les sociétés émettrices d'éco-chèques et les commerçants qui y sont affiliés.

Le Conseil soutient cette démarche, moyennant le respect des conditions suivantes.

Le Conseil juge important, dans le cadre de la campagne d'information que les sociétés émettrices, sous l'appellation VIA, mèneront à l'attention de leurs membres, non seulement que les contrôles soient annoncés, mais aussi qu'une attention suffisante soit accordée à l'explication des produits et services repris dans la liste, afin de communiquer de manière positive quels sont ceux pour lesquels des éco-chèques peuvent être acceptés sans risque d'erreur.

Le Conseil a pris connaissance du fait qu'un organisme indépendant assurera les visites de contrôle auprès des membres affiliés. Il estime qu'il est important que cet organisme n'ait pas eu de relations commerciales avec une des sociétés émettrices au cours des 24 derniers mois.

Il considère que cet organisme de contrôle indépendant doit en outre être responsable du traitement des plaintes éventuelles concernant l'acceptation d'éco-chèques et que cela fera également partie du rapport qui sera ensuite fait par cet organisme (voir ci-après).

Cela n'empêche pas que le Conseil souhaite continuer à traiter lui-même les demandes concernant une éventuelle adaptation de la liste, dans le cadre de ses engagements annuel et biennal d'évaluation de la liste. Il tiendra compte dans ce cadre des propositions des autorités compétentes et des propositions concrètes d'adaptation de la liste transmises au Secrétariat du Conseil au plus tard le 30 juin de l'année au cours de laquelle l'évaluation se déroule (nouveau commentaire de l'article 4 de la CCT n° 98).

En ce qui concerne les contrôles à effectuer, le Conseil a appris, lors de ses travaux, que l'intention est de faire suivre le premier contrôle d'un deuxième contrôle et, si nécessaire, d'un troisième. Si une infraction est encore constatée lors d'un troisième contrôle, le contrat est résilié pour une durée indéterminée et plus aucun nouveau contrat ne pourra être conclu avec une autre société émettrice.

Le Conseil est d'avis qu'il existe encore un certain nombre d'incertitudes quant au contenu concret de ces visites de contrôle. Il estime que le scénario mis sur pied pour ces visites doit être conforme à la réalité du terrain (zones à risque, produits à risque).

Le Conseil souligne l'importance du fait que VIA s'engage à ne pas répercuter le coût de ces mesures sur les employeurs ou les commerçants et que les résultats des contrôles resteront anonymes, afin que des travailleurs individuels ne risquent pas d'être sanctionnés à cause de cela.

### **Évaluation par le Conseil à la mi-2011**

Le Conseil a pris connaissance du fait que trois vagues de contrôle seraient effectuées d'ici la fin du mois de mai 2011, la deuxième vague suivant plus rapidement la première si de nombreuses infractions devaient être constatées lors de celle-ci. Après chaque vague de contrôle, un rapport global serait rédigé par l'organisme de contrôle indépendant et serait immédiatement transmis au Conseil (et les points de ventes contrôlés seraient informés du résultat de chaque visite de contrôle effectuée chez eux).

Le Conseil est d'avis que cela permettra aux partenaires sociaux d'objectiver l'ampleur des problèmes relatifs au respect de la liste. Dans ce cadre, il est important que toutes les infractions soient prises en compte pour le rapport et que des conclusions à l'égard des initiatives à prendre pour améliorer le respect de la liste soient liées aux résultats globalisés des contrôles.

Lors de ses travaux, le Conseil a fait part de son souhait d'étudier les résultats globalisés des mesures prises (informations et contrôles) avec l'organisme de contrôle indépendant. Il entend examiner avec les sociétés émettrices quelles mesures seront prises en vue d'améliorer le respect de la liste par les commerçants affiliés, et ce, afin d'évaluer cette initiative d'autorégulation d'ici la mi-2011.

L'objectif de cette évaluation est d'établir si cette autorégulation a donné des résultats suffisants en matière de respect de la liste, si bien qu'elle pourra se poursuivre de manière structurelle après la mi-2011. L'évaluation peut éventuellement révéler qu'un certain nombre d'adaptations doivent être apportées, par exemple en ce qui concerne la périodicité ou la nature des contrôles.



Si le Conseil juge à la mi-2011 que les mesures prises ont eu un impact insuffisant pour assurer l'application correcte de la liste, il devra envisager de recommander aux autorités de prendre des mesures plus poussées dans une deuxième phase.

-----

# **A N N E X E**

## **Projet V.I.A. (Voucher Issuers Association) : Contrôle sur l'utilisation des éco-chèques**

### **Objectifs**

- Ré-informer les commerces acceptant les éco-chèques en paiement (= affiliés) sur les règles d'acceptation de ces derniers.
- Contrôler l'acceptation des éco-chèques dans un échantillon représentatif de points de vente.

### **Étapes**

#### **1. Courrier d'information à tous les affiliés**

- Pré-information des fédérations patronales (FEB, Unizo, UCM, Fedis, ...) et des syndicats à propos des contrôles en préparation.
- Chaque émetteur envoie ensuite à tous ses affiliés - au nom de VIA - un courrier expliquant la démarche, à savoir quand et comment s'opérera le contrôle.
- Pas de mention des noms des points de vente qui seront contrôlés.
- Rappel des règles de base concernant l'acceptation de l'éco-chèque (liste des produits et services concernés...) pour que les affiliés puissent, si nécessaire, vérifier/corriger leur méthode d'acceptation avant le début de l'opération.
- Mise à disposition d'un matériel d'information pour le personnel de caisse.
- Annonce de contrôles.

#### **2. Visites de contrôle**

- Un organisme indépendant (tels Market Probe, Marketing Development ou Global Intelligence) assurera les visites de contrôle auprès d'un échantillon représentatif d'établissements en Belgique.
- L'engagement de neutralité et d'objectivité de la société en charge des contrôles doit être assuré. C'est pourquoi la société sélectionnée devra d'une part avoir une réputation irréprochable dans le marché, et d'autre part, ne pourra pas avoir eu de relations commerciales de quelques types elles puissent avoir été avec un des membres de VIA depuis minimum 24 mois.

- L'échantillon sera constitué de chaînes ainsi que de magasins indépendants.
- Une procédure permettant la gestion des plaintes adressées par les syndicats, les commerçants ou tous autres acteurs sera mise en place par l'organisme indépendant dès le début des contrôles.

### **3. Scénario**

Le scénario précis sera défini par VIA en collaboration avec l'organisme de contrôle choisi et mentionnera :

- La liste des établissements à visiter
- Le type d'article à acheter
- Les scripts.

### **4. Résultats**

- L'organisme de contrôle indépendant réalisera une analyse globale et comparative entre les chaînes et les magasins indépendants et rédigera un rapport détaillé.
- Un fichier reprendra toutes les informations concernant le lieu, la date, l'heure, l'article acheté/souhaité, la raison du refus/acceptation,...
- Les résultats du contrôle seront remis à chaque chaîne/point de vente qui aura été contrôlé.
- Les informations concernant les contrôles doivent rester anonymes pour éviter toutes poursuites possibles des employées par leur employeur respectif. Il faut donc déterminer les critères qui identifient sans équivoque les différents contrôles.
- En cas d'acceptation non-conforme des éco-chèques, le commerçant sera officiellement informé des sanctions qui seront prises à son égard :

- Les mesures de sanction seront adaptées aux différentes étapes du processus de contrôle. Lors d'un 1<sup>er</sup> contrôle négatif, VIA enverra au commerçant contrevenant deux documents : un premier courrier officiel pour l'informer qu'un contrôle négatif a été effectué dans son établissement, ainsi qu'une liste de suggestion d'amélioration dans des domaines aussi variés que la signalisation des produits ou les contrôles à effectuer dans son commerce ainsi qu'à la caisse. Tous les marchands contrevenants feront d'office l'objet d'un 2<sup>e</sup> contrôle. Si durant ce 2<sup>e</sup> contrôle, aucune amélioration ne peut être constatée, le commerçant se verra remettre une dernière lettre l'informant qu'un 3<sup>e</sup> contrôle sera effectué et que si ce dernier s'avère être également négatif, le marchand sera exclu du réseau d'acceptation de VIA.
- La résiliation du contrat d'un marchand contrevenant sera définitive et irrévocable. Elle sera effective auprès de tous les membres de VIA.
- Le périmètre de l'exclusion d'un marchand dépend du fait qu'il soit un indépendant, un franchisé ou un intégré auprès d'une enseigne de la distribution. Dans le cas de 3 contrôles négatifs auprès d'un commerçant indépendant ou franchisé, seul le commerce concerné fera l'objet d'une exclusion. Dans le cas de 3 contrôles d'un commerçant intégré auprès d'une enseigne de la distribution, c'est toute l'enseigne qui fera l'objet de l'exclusion.

## **5. Présentation des résultats des contrôles**

- La société en charge du contrôle enverra directement au CNT un rapport global (non détaillé), sans passer par l'intermédiaire de VIA.
- Les membres de VIA seront invités par le CNT pour présenter les différentes mesures qui découleront des différentes campagnes de contrôle.

## **6. Rétro-planning**

- Date avis CNT (X) : Accord sur le principe
- X + 15 : Campagne d'information (courrier envoyé aux affiliés) (+/- 2 semaines après l'accord)
- X + 30 : Campagne de contrôle dans les points de vente (1 à 2 semaines)
- X + 45 : Remise du rapport d'analyse à V.I.A. (délai +/- 2 semaines)
- Afin que le CNT puisse effectuer une évaluation au plus tard fin du 1<sup>er</sup> semestre 2011, les 2<sup>e</sup> et 3<sup>e</sup> contrôles seront effectués avant la fin du mois de mai 2011

## 7. Prise en charge du coût

- Le coût des différentes vagues de contrôle ne sera en aucun cas répercuté auprès des entreprises clientes ni auprès du réseau des marchands affiliés.

-----