



Institut belge des services postaux
et des télécommunications

**Communication du Conseil de l'IBPT
du 23 décembre 2025
concernant le monitoring du service universel dans le
domaine des télécommunications pour l'année 2025**

TABLE DES MATIÈRES

1.	Avant-propos	3
2.	Monitoring du service universel	5
2.1.	Service universel : la composante géographique	5
2.1.1.	<i>Contexte</i>	5
2.1.2.	<i>Disponibilité de l'accès adéquat à l'Internet à haut débit</i>	5
2.1.3.	<i>Qualité</i>	19
2.1.4.	<i>Caractère abordable de la composante géographique</i>	21
2.1.5.	<i>Conclusion relative à la composante géographique</i>	25
2.2.	Service universel : la composante sociale	26
2.2.1.	<i>Introduction</i>	26
2.2.2.	<i>Tarif social « ancien régime »</i>	26
2.2.3.	<i>Offre Internet sociale</i>	30
3.	Conclusion du monitoring	33

1. Avant-propos

1. Le présent monitoring est réalisé conformément à l'article 103 de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques (ci-après « LCE »). Cet article stipule que l'IBPT est chargé de vérifier la mise en œuvre des obligations de service universel et de présenter, dans un rapport annuel destiné au Ministre, les éventuelles adaptations de ces obligations¹.
2. L'IBPT a effectué ce contrôle au moyen de diverses sources. Celles-ci tiennent compte des dernières données disponibles et sont spécifiées en notes de bas de page.
3. La section 2 contient un rapport du monitoring du service universel pour l'année 2025. Seules deux obligations de service universel sont en vigueur actuellement, la composante géographique (pour laquelle aucun prestataire n'est désigné)², et la composante sociale³.
4. En ce qui concerne la composante géographique (section 2.1), l'Institut vérifie si l'absence d'un prestataire désigné a eu une influence sur la disponibilité, le niveau des prix et la qualité de l'accès à un service d'Internet à haut débit (également appelé « Internet à large bande »).
5. L'accès à l'Internet dans le cadre du service universel est régi par l'arrêté royal du 10 septembre 2023 relatif à la fixation du débit de l'accès adéquat à l'Internet à haut débit dans le cadre de la fourniture de la composante géographique du service universel des communications électroniques (ci-après « arrêté royal du 10 septembre 2023 »). Celui-ci fixe le débit minimal descendant de l'accès adéquat à 10 Mbps et prévoit que le débit sera relevé à 30 Mbps le 1^{er} janvier 2027. Toutefois, le droit de bénéficier d'un débit minimal de 10 Mbps ne sera effectif qu'après la désignation éventuelle du/des prestataire(s) du service universel.
6. Nous rappelons que la connexion à l'accès à Internet haut débit dans le cadre du service universel doit être uniquement assurée à la résidence principale des consommateurs.
7. En ce qui concerne la composante sociale, la section 2.2 décrit en détail les deux catégories de tarifs sociaux, à savoir :
 - 7.1. Le tarif social « ancien régime » : ce système, en vigueur avant le 1^{er} mars 2024 et géré par l'IBPT, bénéficie encore à certains ménages.
 - 7.2. L'« offre internet sociale »⁴ (nouveau régime de tarif social) : ce nouveau système de tarif social pour les communications électroniques est géré par le SPF Economie, PME,

¹ Article 103 de la LCE, alinéas 1 et 2 : « *L'Institut est chargé du contrôle de l'exécution des obligations de service universel aux conditions techniques et tarifaires prévues en annexe. À cet effet, il peut désigner un auditeur indépendant, et ce aux frais du prestataire concerné, à moins que le prestataire n'ait été désigné d'office, auquel cas les coûts sont à charge du fonds.*

L'Institut fait annuellement, pour le 31 décembre au plus tard, rapport au ministre, concernant d'éventuelles adaptations des obligations de service universel. »

² Article 70 de la LCE.

³ Article 74 de la LCE.

⁴ Pour plus d'informations, voir également [Offre internet sociale : un tarif avantageux pour l'internet fixe | SPF Economie](#)

Classes moyennes et Energie (ci-après, « SPF Economie ») et provient de la réforme des tarifs sociaux qui est entrée en vigueur le 1^{er} mars 2024.

8. L'Institut fournit également des données chiffrées concernant ces deux catégories de tarifs sociaux.

2. Monitoring du service universel

2.1. Service universel : la composante géographique

2.1.1. Contexte

9. La composante géographique fixe du service universel consiste à fournir, à un tarif abordable et sur l'ensemble du territoire, un accès à un service adéquat d'accès à l'Internet à haut débit disponible et à des services de communications vocales à un niveau de qualité spécifié, y compris au raccordement sous-jacent, en position déterminée⁵. Cet accès doit permettre au minimum la fourniture des services énumérés à l'annexe V du Code européen des communications électroniques⁶ (ci-après « Code »).
10. Ces services doivent être fournis à tout consommateur qui en fait la demande raisonnable, quelle que soit sa localisation géographique.
11. La base légale qui encadre l'accès adéquat destiné à permettre la fourniture des services repris à l'annexe V du Code est l'arrêté royal du 10 septembre 2023. Cet arrêté fixe le débit descendant minimal du service d'accès adéquat à l'Internet à haut débit à au moins 10 Mbps et relève ce débit à 30 Mbps à partir du 1^{er} janvier 2027. Ce débit devra être fourni par le ou les prestataire(s) désigné(s) conformément à l'article 71 de la LCE tous les jours de l'année, à toute heure du jour, sauf pendant une période maximale d'une heure par jour.
12. Il convient de noter que l'arrêté royal du 10 septembre 2023 ne crée pas un « droit immédiat ». En effet, aucun prestataire n'a été désigné pour cette composante en application de l'article 71 de la LCE depuis le 1^{er} août 2013. La désignation éventuelle de ces prestataires ne pourra être réalisée qu'après l'identification des zones dans lesquelles le débit minimal n'est pas disponible. Il ne sera donc possible d'assurer l'accès effectif à cette vitesse minimale qu'après avoir identifié les zones concernées, ainsi que le ou les prestataire(s) du service universel pour ces zones.
13. Dans la mesure où le présent rapport a pour objet d'analyser l'état du service universel en 2025, les considérations reprises dans les sections ci-dessous portent principalement sur la fourniture d'un service d'accès adéquat à l'Internet d'un débit de 10 Mbps.
14. La composante géographique du service universel comprend également le service de téléphonie fixe. Les données relatives à la disponibilité du service reprises dans le présent rapport se focalisent cependant sur le service d'Internet fixe, étant donné que la couverture en téléphonie fixe est au moins équivalente à la couverture en Internet fixe.

2.1.2. Disponibilité de l'accès adéquat à l'Internet à haut débit

15. Selon le considérant 214 du Code, la définition du service universel est neutre sur le plan technologique, ce qui signifie que les technologies avec ou sans fil peuvent être utilisées

⁵ Article 70, § 1^{er}, de la LCE.

⁶ Directive 2018/1972 du Parlement européen et du Conseil du 11 décembre 2018 établissant le code des communications électroniques européen.

indifféremment. Dès lors, la disponibilité de l'accès adéquat à l'Internet à haut débit est évaluée en tenant compte de la couverture :

15.1. des technologies filaires (section 2.1.2.1), à savoir les réseaux à haut débit fixes (réseaux câblés, réseau cuivre et réseaux de fibre optique) ;

15.2. des technologies sans fil (section 2.1.2.2), à savoir les réseaux mobiles et le satellite⁷.

2.1.2.1. Couverture des réseaux fixes

16. L'IBPT publie un « Atlas » de la couverture en matière d'accès fixe à Internet, disponible sur son [Portail des données](#). Les données de couverture sont également fournies au niveau des adresses.

17. En 2023, l'IBPT a adopté une nouvelle méthode de collecte et de traitement des données de couverture, basée sur les parcelles cadastrales (avant coordonnées GPS ponctuelles) et les données démographiques de Statbel. Cette méthode offre une estimation bien plus précise de la couverture. Les différences avec les années précédentes reflètent cette amélioration méthodologique plutôt qu'un changement réel de couverture.

18. Comme indiqué ci-dessus, le cadre applicable au service universel prévoit actuellement une vitesse de 10 Mbps permettant l'accès adéquat à l'Internet à haut débit. La dernière [étude qualitative des réseaux à haut débit fixes et mobiles](#) de l'IBPT (ci-après « étude qualitative de l'IBPT de 2025 ») montre que 99,40% des ménages disposent d'une couverture à un débit de 10 Mbps, laissant environ 31.000 ménages non couverts à un tel débit.

19. La couverture en termes de ménages mentionnée ci-avant se rapporte au niveau national ; selon les Régions, ces couvertures atteignent :

19.1. 99,90% dans la Région de Bruxelles-Capitale (environ 300 ménages non couverts),

19.2. 99,40% dans la Région wallonne (près de 9.000 ménages non couverts)

19.3. et 99,30% dans la Région flamande (environ 21.000 ménages non couverts), ce chiffre plus élevé s'expliquant par le nombre total de ménages plus important dans cette Région.

20. Il est à noter que pour les débits de 1, 10, 30 et 50 Mbps, le nombre de ménages non couverts est plus élevé en Région flamande qu'en Région wallonne ; cette tendance s'inverse pour les débits plus élevés (100 Mbps, 350 Mbps et 1 Gbps). Les pourcentages de couverture en termes de ménages montrent alors un réseau plus largement déployé en Région flamande qu'en Région wallonne pour les hautes vitesses.

⁷ Sans préjudice du type de technologie qui serait effectivement utilisé par un éventuel prestataire du service universel et sans préjudice de la substituabilité entre ces produits au sens du droit de la concurrence

21. En complément, la carte ci-dessous montre le pourcentage de ménages ayant un accès fixe à haut débit de minimum 10 Mbps dans les communes.

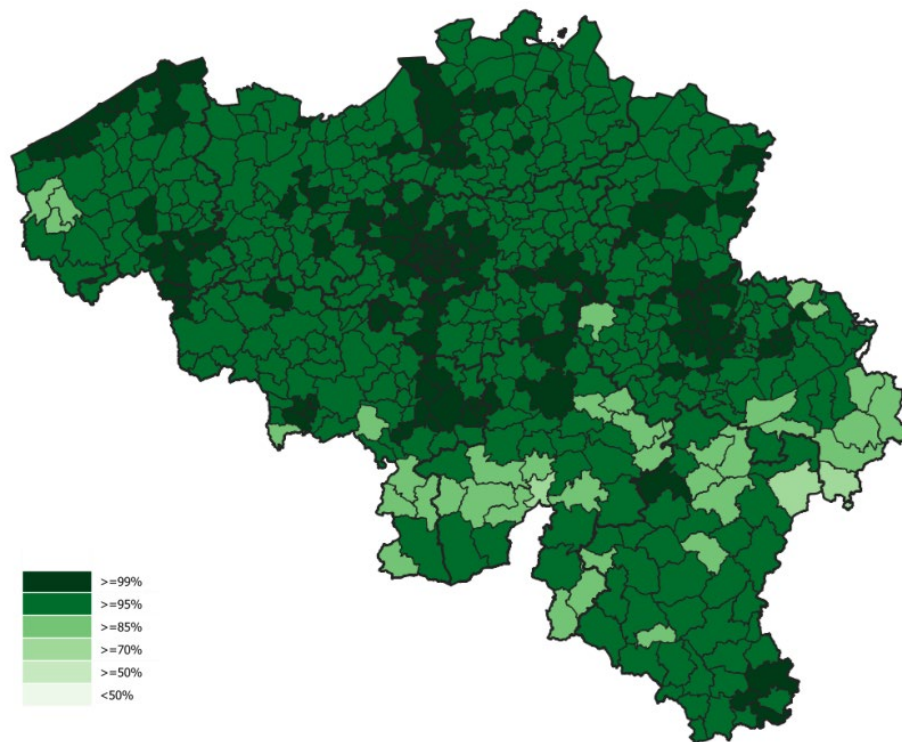


Figure 1 : pourcentage de ménages ayant un accès à haut débit de minimum 10 Mbps dans les communes (Source : Atlas IBPT, janvier 2025 et étude qualitative de l'IBPT de 2025)

22. Cette carte montre que les déficits de couverture se concentrent principalement en Région wallonne. En effet, la Région compte moins de zones urbaines denses en comparaison aux deux autres Régions du pays, ce qui rend le déploiement d'infrastructures coûteuses moins rentable pour les opérateurs. De plus, le relief et les zones boisées peuvent également compliquer l'installation et la qualité des réseaux.
23. Comme indiqué supra, le changement de méthodologie ne permet pas d'évaluer l'évolution des taux de couverture par rapport aux années précédentes.

2.1.2.2. Les solutions alternatives aux réseaux fixes disponibles en Belgique

24. En ce qui concerne le mobile, l'étude qualitative de l'IBPT de 2025 montre les résultats suivants pour la couverture 4G et 5G pour différents niveaux de qualité :

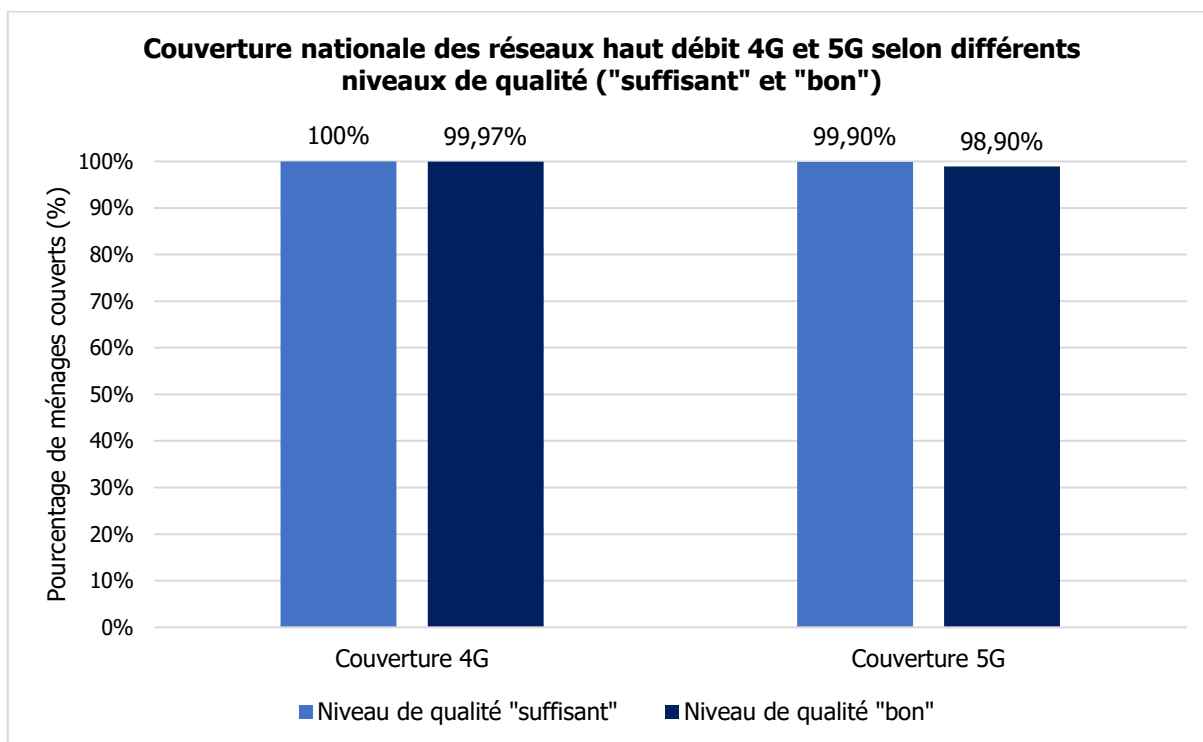


Figure 2 : Couverture nationale 4G et 5G selon différents niveaux de qualité en pourcentage de ménages, agrégée (source : Atlas IBPT, janvier 2025 et étude qualitative de l'IBPT de 2025)

25. Les chiffres présentés sur la figure 2 correspondent au pourcentage de ménages bénéficiant d'une couverture pour des niveaux de qualité⁸ « suffisant » (couverture en extérieur) et « bon » (couverture en intérieur, si non loin des murs extérieurs) en 4G et en 5G de la part d'Orange, Proximus ou Telenet.
26. En conclusion, la couverture en 4G et en 5G pour un niveau de qualité « bon » est offerte par au moins un réseau mobile sur la quasi-totalité du territoire (99,97% et 98,90% respectivement).
27. Les opérateurs mobiles existants (Orange, Proximus et Telenet) sont soumis à des obligations de couverture conformément à [l'arrêté royal du 28 novembre 2021 concernant l'accès radioélectrique dans les bandes de fréquences 900 MHz, 1800 MHz et 2 GHz](#) et [l'arrêté royal du 28 novembre 2021 concernant l'accès radioélectrique dans la bande de fréquences 700 MHz](#)⁹ :
- 27.1. Pour la bande 900 MHz, les opérateurs existants (Proximus, Orange Belgium et Telenet Group) doivent couvrir 99,5% de la population. Cette obligation était déjà entièrement respectée, elle visait surtout à garantir la continuité du service pour les consommateurs. Pour le nouvel entrant (Citymesh Mobile/Digi), ces obligations sont plus souples : 30%

⁸ Les données disponibles différencient plusieurs niveaux de couverture, exprimés en décibel-milliwatt (dBm). Plus la puissance du signal est élevée, plus la qualité de couverture du réseau est bonne. Un signal plus puissant offre une connexion plus stable, avec moins de pertes de données et une latence réduite.

⁹ Conformément à l'article 11, §6 de cet AR, l'obligation de couverture s'applique à la bande 700 MHz, mais les opérateurs peuvent s'y conformer en utilisant tous les droits d'utilisation sur toutes les bandes de fréquences. Il en va de même pour la bande 900 MHz (article 10, §6 de l'AR du 28 novembre 2021 concernant l'accès radioélectrique dans les bandes de fréquences 900 MHz, 1800 MHz et 2 GHz).

de la population à partir du 1^{er} janvier 2026, 70% à partir du 1^{er} janvier 2029 et 99,5% à partir du 1^{er} janvier 2031.

- 27.2. Pour la bande 700 MHz (bande basse utilisée pour le réseau 5G), les opérateurs existants doivent couvrir 70% de la population à partir du 1^{er} septembre 2023, 99,5% à partir du 1^{er} septembre 2024 et 99,8% à partir du 1^{er} septembre 2028. Le nouvel opérateur Citymesh Mobile/Digi bénéficie d'un calendrier assoupli : 30% de la population à partir du 1^{er} septembre 2025, 70% à partir du 1^{er} septembre 2028 et 99,8% à partir du 1^{er} septembre 2030.
28. Ces obligations de couverture ne concernent que les opérateurs disposant de fréquences en-dessous de 1 GHz, car ces fréquences offrent la meilleure portée pour couvrir de vastes zones. Les autres bandes de fréquences sont généralement utilisées dans les zones à fort trafic afin d'augmenter la capacité disponible du réseau.
29. Il convient de souligner que les données de couverture (figure 2), également reprises dans [l'atlas mobile](#) de l'IBPT, résultent de simulations fournies par les opérateurs mobiles, qui sont ensuite corrigées par l'IBPT sur base des mesures effectuées. Le contrôle du respect des obligations de couverture est toutefois réalisé séparément et est en cours. Dès lors, il n'est pas possible de conclure, sur la base de l'atlas mobile, que les opérateurs respectent ces obligations de couverture.
30. Selon les informations dont dispose l'IBPT, en 2023, le débit descendant maximal moyen du réseau 4G et 5G d'Orange, Telenet et Proximus oscille entre 90,7 Mbps et 136,8 Mbps¹⁰. Les nouveaux débits fixés pour la composante géographique du service universel devraient donc en théorie pouvoir être couverts par les réseaux 4G ou 5G.
31. Un recours à la technologie 5G pourrait également contribuer à améliorer la couverture dans les zones blanches par le biais de solutions de type « Fixed Wireless Access » (FWA). Cette technologie permet en effet de fournir un service Internet via une connexion sans fil, atteignant une vitesse théorique jusqu'à quelques centaines de Mbps. Le FWA peut constituer une solution dans les zones où le déploiement des réseaux fixes est coûteux ou difficile, même s'il faut souligner que cette solution n'est pas elle-même sans coûts puisqu'il faut potentiellement augmenter la capacité des réseaux mobiles en cas d'utilisation massive du FWA.
32. Quant aux fournisseurs satellitaires, leurs services d'accès à Internet sont théoriquement disponibles sur l'ensemble du territoire. Les entreprises qui fournissent de tels services sont tenues de s'enregistrer auprès de l'IBPT. Les débits maximums théoriques proposés dans la plupart des offres commerciales des fournisseurs satellitaires dépassent largement 10 Mbps. De plus, les offres satellitaires plus récentes, qui utilisent des satellites en orbite basse (*Low Earth Orbit* ou LEO), peuvent déjà offrir des vitesses de téléchargement supérieures à 100 Mbps.
33. D'après les données disponibles, le nombre de connexions à l'Internet à haut débit par satellite en Belgique connaît une progression constante depuis le deuxième semestre 2021. Ce nombre est passé de [500-1.000] au deuxième semestre 2021 à [5.000-10.000] connexions aux premier et deuxième semestres 2024, tout en restant marginal par rapport au nombre total

¹⁰ [Résultats de la campagne de tests sur routes et dans les trains 2023](#)

de connexions haut débit dans le pays (environ 5,19 millions de ventes de lignes fixes à haut débit à la fin de 2024¹¹).

34. Sur base des dernières données géographiques disponibles (deuxième semestre 2024), la répartition du nombre de connexions Internet par satellite par Région se présente comme suit :
 - 34.1. [0-25]% pour la Région de Bruxelles-Capitale.
 - 34.2. [25-50]% pour la Région flamande.
 - 34.3. [50-75]% pour la Région wallonne.
35. La majorité des connexions Internet par satellite ([50-75]%) se trouvent en Région wallonne. Cette situation peut s'expliquer par le fait qu'une zone à plus faible densité de population est généralement plus coûteuse à couvrir et donc moins attrayante économiquement pour les opérateurs fixes et/ou mobiles. Par conséquent, ces derniers sont moins enclins à y investir pour proposer des débits élevés, voire à y assurer la moindre couverture. Face à ce manque d'options, les ménages se tournent davantage vers l'Internet par satellite.
36. Par ailleurs, certains pouvoirs publics ont récemment entrepris de subsidier des projets destinés à améliorer la couverture de l'Internet fixe et du mobile. Ces initiatives sont détaillées aux points 2.1.2.3 et 2.1.2.4. Il convient de noter que ces initiatives ne sont pas à proprement parler liées au service universel, étant donné qu'elles visent à faciliter la fourniture d'un service Internet à une vitesse supérieure à celle fixée dans le cadre du service universel. Elles contribuent toutefois également à améliorer la couverture Internet de manière globale.

2.1.2.3. Projets destinés à améliorer la couverture de l'Internet fixe

37. Les initiatives suivantes destinées à améliorer la connectivité fixe ont été entreprises et sont actuellement en cours de mise en œuvre.
38. Au niveau fédéral, le plan large bande national a été lancé en octobre 2021. Celui-ci prévoit entre autres de soutenir les investissements dans les zones où les réseaux à très haut débit offrant une vitesse de téléchargement d'au moins 100 Mbps ne sont pas encore disponibles et où aucun opérateur ne prévoit le déploiement d'un tel réseau d'ici 2025¹². Dans le cadre de ce plan, le SPF Economie a lancé deux appels à projets visant le déploiement d'infrastructures d'accès à l'Internet fixe dans les « zones blanches » :
 - 38.1. Appel à projets 2022 – Zones blanches¹³ : avec un budget initial de 40,7 millions d'euros, cet appel finance jusqu'à 50% du coût d'installation de réseaux à très haute capacité (VHCN) dans les zones actuellement mal desservies. La construction des infrastructures devait être finalisée pour le 31 décembre 2024 au plus tard.

¹¹ [Communication du Conseil de l'IBPT du 10 juillet 2025 concernant la situation du marché des communications électroniques et de la télévision \(2024\)](#), page 28

¹² Voir également [FR - Plan national pour la reprise et la résilience.pdf \(belgium.be\)](#), pages 229 à 239

¹³ Plus de détails sur [Appel à projets 2022 - Zones blanches | SPF Economie](#)

- 38.2. Appel à projets 2023 – Zones blanches¹⁴ : avec un budget initial de 27,5 millions d'euros, cet appel prévoit que le déploiement dans les clusters attribués peut commencer au plus tôt le 1^{er} janvier 2024, avec une échéance de réalisation fixée au 31 décembre 2025.
39. Au niveau de la Région wallonne, l'action « Last Mile » vise le déploiement de solutions comprenant plus de 70% d'investissement dans l'infrastructure à large bande, afin de préparer la Région à atteindre les objectifs européens 2030 (le Gigabit et la 5G pour tous). Dans ce cadre, des appels à projets ont été lancés qui ciblent l'ensemble des zones en déficit de connectivité très haut débit :
- 39.1. Appels à projets de connectivité fixe « Last mile » 2022 et 2023¹⁵ : avec un soutien financier total de près de 34 millions d'euros, accordé sous la forme de subsides aux opérateurs pour déployer un réseau fixe à très haute capacité (ou VHCN) dans ces zones. Ces deux appels à projets visent à connecter 44.500 ménages n'ayant pas accès à un débit de 100 Mbps. Le premier appel à projets a déjà permis d'améliorer la connectivité de 27.774 ménages. La mise en œuvre du second appel à projets devait être finalisée au plus tard le 30 juin 2025 et visait à connecter les ménages restants.
- 39.2. Appel à projets de connectivité fixe « Last mile » 2024¹⁶ : avec un budget total de 18,67 millions d'euros pour 2024, cet appel prévoit un financement couvrant entre 60 et 70% des coûts éligibles pour chaque bénéficiaire. L'objectif est de connecter les foyers disposant de moins de 100 Mbps en heure de pointe. Les projets devront être réalisés au plus tard le 30 juin 2026.
40. La carte de toutes les communes wallonnes lauréates des appels à projets « Last mile » 2022, 2023 et 2024 est disponible sur la nouvelle [Plateforme régionale de connectivité](#) de l'Agence du Numérique (voir également la carte ci-dessous).

¹⁴ Plus de détails sur [Appel à projets 2023 – Zones blanches | SPF Economie](#)

¹⁵ Sources : [Résultats de l'Appel à projets "Last Mile" 2022 | DigitalWallonia.be](#) ; [Appel à projets de connectivité fixe "Last mile" 2023 | DigitalWallonia.be](#) ; et [Last Mile : 44.500 foyers isolés dorénavant équipés en connectivité très haut débit - MR](#)

¹⁶ [Appel à projets de connectivité fixe "Last mile" 2024 | DigitalWallonia.be](#)

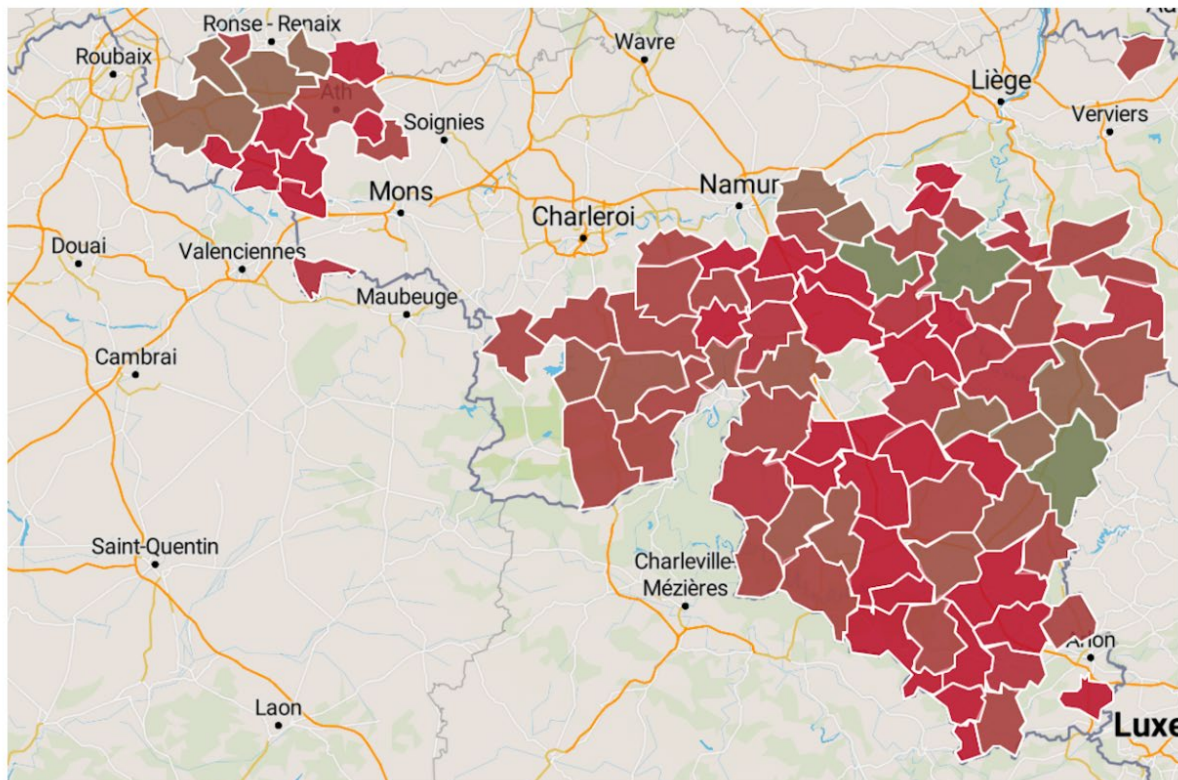
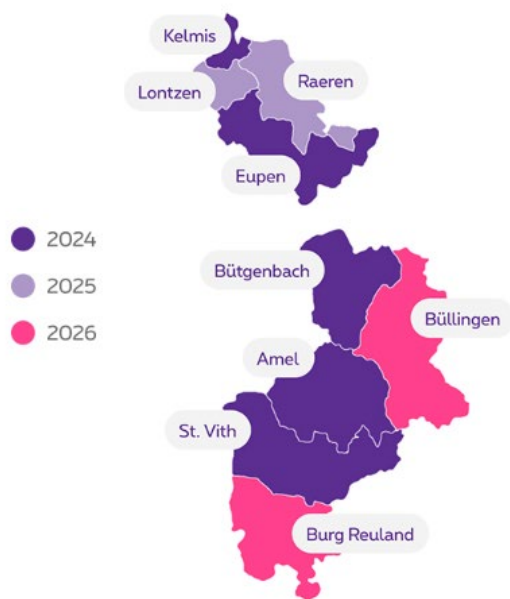


Figure 2 : carte de toutes les communes wallonnes lauréates des appels à projets « Last mile » 2022, 2023 et 2024 (Source : [Appel à projets Last Mile 2024. Résultats et lauréats | DigitalWallonia.be](#), page web consultée le 8 décembre 2025)

41. Du côté des projets d'investissement des opérateurs dans les zones moins densément peuplées, la Communauté germanophone a signé le 16 mai 2022 un protocole d'accord avec Proximus et Ethias pour déployer la fibre optique sur le territoire de la Communauté germanophone (y compris, les zones les plus rurales), ce qui doit être via une coentreprise nommée Gofiber. Ce déploiement, qui bénéficie du soutien du plan de relance européen, se fera sur une période de quatre ans entre 2023 et 2026 et permettra de remédier largement au déficit de couverture observée dans cette Communauté. La figure ci-après, tirée du site web de Proximus, montre la disponibilité annoncée de la fibre en Communauté germanophone pour la période de 2024 à 2026.



Quand la fibre sera disponible chez vous?

- 2024: Eupen, St Vith, Kelmis, Butchenbach, Amel
- 2025: Raeren, Lontzen
- 2026: Burg-Reuland, Bullingen

Figure 3 : Annonce de la disponibilité de la fibre en Communauté germanophone (Source : [site web de Proximus](#), consulté le 5 décembre 2024)

42. Dans les zones rurales où la pose traditionnelle de câbles est trop coûteuse, Proximus recherche des alternatives, telles que l'utilisation des poteaux des distributeurs d'électricité ou des partenariats avec les communes, afin de rendre certains projets possibles et économiquement viables¹⁷.
43. Dans un avis publié le 10 octobre 2023¹⁸, l'IBPT se dit ouvert à étudier tout accord ou projet d'accord de coopération entre opérateurs dans le cadre du déploiement des réseaux de fibre optique, pourvu que ces accords satisfassent à certains critères et qu'ils soient conformes au droit de la concurrence. Du fait qu'ils permettraient d'éviter une duplication des coûts de déploiements, de tels accords pourraient contribuer à améliorer la couverture FTTH dans des zones moins densément peuplées.
44. Dans ce cadre, plusieurs accords de coopération sont envisagés :
 - 44.1. En 2024, Proximus/Fiberklaar et Telenet/Wyre ont annoncé leur intention de collaborer pour le déploiement de la fibre dans les zones de densité moyenne de Flandre, avec un accès mutuel à leurs réseaux. Cette collaboration inclurait également la migration progressive des clients de Proximus, dans les zones rurales, de son réseau cuivre vers le réseau câble de Wyre ;

¹⁷ Proximus, communiqué de presse du 14 avril 2023. Cf. <https://www.proximus.com/fr/news/2023/20230414-news-high-speed-internet-rural-areas.html>

¹⁸ [Communication du 10 octobre 2023 concernant le déploiement de réseaux FTTH en coopération | IBPT](#)

- 44.2. En 2025, Proximus et Orange ont annoncé qu'elles envisageaient un accord similaire en Wallonie, combinant la poursuite du déploiement par Unifiber et la coopération dans les zones moins densément peuplées.
45. Les coopérations envisagées font actuellement l'objet d'une instruction de l'Autorité belge de la concurrence, à laquelle est associé l'IBPT¹⁹.
46. Au niveau européen, afin de faciliter le déploiement de la fibre optique, le règlement sur les infrastructures gigabit (« Gigabit Infrastructure Act » ou « GIA »)²⁰ a été adopté en 2024 et est en grande partie applicable depuis le 12 novembre 2025. Ce règlement impose des exigences spécifiques concernant les procédures d'octroi de permis pour le déploiement de réseaux de télécommunications : le délai de décision ne peut excéder 4 mois, la procédure doit être entièrement numérique et le principe d'approbation tacite s'applique par défaut. En plus de cette réglementation européenne, la législation belge autorise les opérateurs de communications électroniques à utiliser gratuitement le domaine public²¹.

2.1.2.4. Projets destinés à améliorer la couverture de l'Internet mobile

47. Le gouvernement wallon, dont l'ambition est d'améliorer la connectivité sur le territoire régional, a signé le 4 avril 2024 un accord de financement avec les opérateurs mobiles²². Cet accord constitue la troisième version de l'accord « Tax On Pylons » (TOP), dont la précédente version datait du 16 septembre 2020. Ce nouvel accord couvre la période de 2024 à 2026 inclus, avec une possibilité de prolongation jusqu'en 2027. Le financement total pourrait atteindre jusqu'à 86,5 millions d'euros, répartis comme suit :
- 47.1. Pour l'amélioration de la connectivité dans les zones insuffisamment connectées : 45 millions d'euros, pouvant s'élever jusqu'à 60 millions d'euros si l'accord est étendu jusqu'en 2027.
- 47.2. Pour la digitalisation des pouvoirs locaux : 20,5 millions d'euros, pouvant s'élever à 26,5 millions d'euros si l'accord est étendu jusqu'en 2027.
48. En ce qui concerne l'amélioration de la connectivité mobile via le déploiement de réseaux 5G, certains opérateurs ont annoncé leurs ambitions.

¹⁹ [Communiqué de presse de l'IBPT du 15/10/25 - Fibre optique en Flandre : les propositions d'engagements de Proximus/Fiberklaar et Telenet/Wyre sont soumises à un test de marché](#) et [Communiqué de presse de l'IBPT du 31/07/25 - Proximus et Orange Belgium envisagent de coopérer pour déployer davantage de fibre optique en Wallonie](#)

²⁰ Règlement (UE) 2024/1309 du Parlement européen et du Conseil du 29 avril 2024 relatif à des mesures visant à réduire le coût du déploiement de réseaux gigabit de communications électroniques, modifiant le règlement (UE) 2015/2120 et abrogeant la directive 2014/61/UE (règlement sur les infrastructures gigabit), articles 7 à 9.

²¹ Articles 97 et 98 de la Loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques.

²² [Giga Région. 3ème accord Tax on Pylons \(ToP\) avec les opérateurs | DigitalWallonia.be](#) et [Connectivité de la Wallonie : fumée blanche pour une 3ème édition de l'accord Tax On Pylons \(TOP\) - MR](#)

49. Proximus poursuit son objectif d'étendre son réseau 5G à l'ensemble du territoire d'ici 2026²³ et Orange vise à atteindre une couverture 5G de 85% d'ici la fin de l'année 2025²⁴. Telenet vise l'achèvement complet de la modernisation de son réseau 5G d'ici mi-2026²⁵.
50. Pour l'instant, seuls ces trois opérateurs ont déployé un réseau mobile à l'échelle nationale. Digi Communications Belgium S.A. est entré sur le marché en tant qu'opérateur mobile virtuel en décembre 2024²⁶. En août 2023, un accord a été conclu entre Proximus et Digi Communications Belgium pour permettre à cette dernière d'utiliser le réseau 4G de Proximus pour une durée de cinq ans²⁷. Cet accord inclut également la possibilité d'achat par Digi de 400 sites d'antenne ainsi que toute l'infrastructure passive associée (pylônes, câblage, etc.) favorisant ainsi une accélération du déploiement de son propre réseau²⁸.

2.1.2.5. Enquête TIC auprès des ménages et des individus

51. Cette section met en évidence que la fracture numérique – c'est-à-dire, les inégalités dans l'accès aux technologies de l'information et de la communication (TIC) – subsiste entre les ménages à plus hauts revenus et les ménages à plus bas revenus, bien qu'elle tende à diminuer.
52. Chaque année, Statbel réalise l'enquête TIC auprès des ménages belges comprenant au moins une personne âgée entre 16 et 74 ans. Depuis 2024, Statbel prend également en compte l'analyse de l'utilisation d'Internet par les seniors (âgés de 75 à 89 ans).
53. Selon la dernière enquête TIC disponible au moment de la rédaction de ce rapport²⁹, en 2024, 95% des ménages belges comprenant au moins une personne âgée entre 16 à 74 ans disposent effectivement d'une connexion Internet, les ménages avec enfants ayant clairement plus souvent une connexion Internet que les ménages sans enfants (99% contre 93%). En incluant les seniors à l'analyse, la proportion de ménages connectés passe à 91%.
54. Pour la suite de l'analyse, nous nous focaliserons sur les résultats pour la tranche d'âge 16 à 74 ans, afin d'assurer la comparabilité avec les résultats précédents (depuis 2021).

²³ Voir le [rapport annuel intégré](#) de Proximus de 2024

²⁴ Voir le [rapport annuel](#) d'Orange Belgique de 2024

²⁵ Voir le [rapport annuel](#) de Telenet de 2024

²⁶ [Le nouvel opérateur télécom Digi se lancera en Belgique mercredi - RTBF Actus](#)

²⁷ [Proximus conclut un accord avec Digi Communications Belgium et Citymesh Connect concernant les services wholesale et l'infrastructure mobiles | Groupe Proximus](#)

²⁸ [Communication du Conseil de l'IBPT du 19 juin 2024 concernant la situation du marché des communications électroniques et de la télévision \(2023\)](#), page 51 et [Communication du Conseil de l'IBPT du 10 juillet 2025 concernant la situation du marché des communications électroniques et de la télévision \(2024\)](#), page 38

²⁹ Enquête portant sur l'[Utilisation des TIC auprès des ménages](#) publiée le 28 novembre 2024.

55. Cette même enquête montre que la disponibilité d'Internet à la maison varie également selon le groupe de revenus (du 1^{er} au 5^{ème} quintile) auquel appartiennent les ménages. Les deux figures ci-dessous illustrent ce constat.

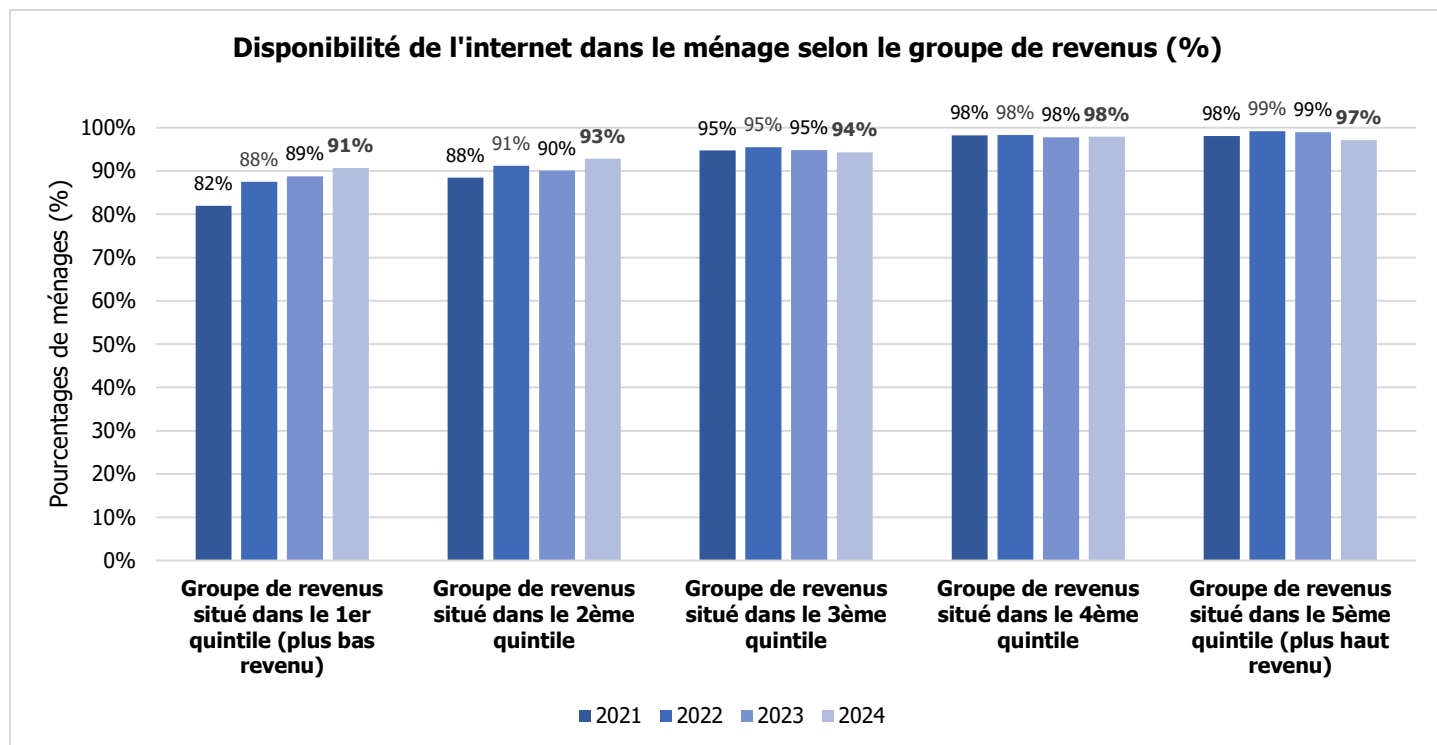


Figure 4 : Disponibilité de l'Internet dans le ménage selon le groupe de revenus (%) de 2021 à 2024 (Source : Statbel)

56. La figure 4 montre que la disponibilité de l'Internet dans les ménages appartenant au 1^{er} et 2^{ème} quintile s'est améliorée entre 2021 et 2024. De plus, elle illustre que plus le revenu d'un ménage est élevé, plus la probabilité est élevée qu'il dispose d'une connexion Internet. Cette tendance persiste sur toutes les années étudiées (2021, 2022, 2023 et 2024).
57. En 2024, la figure 5 montre un écart de 6 points de pourcentage (ci-après « pp ») entre les ménages à plus bas revenus (91%) et les ménages à plus hauts revenus (97%).

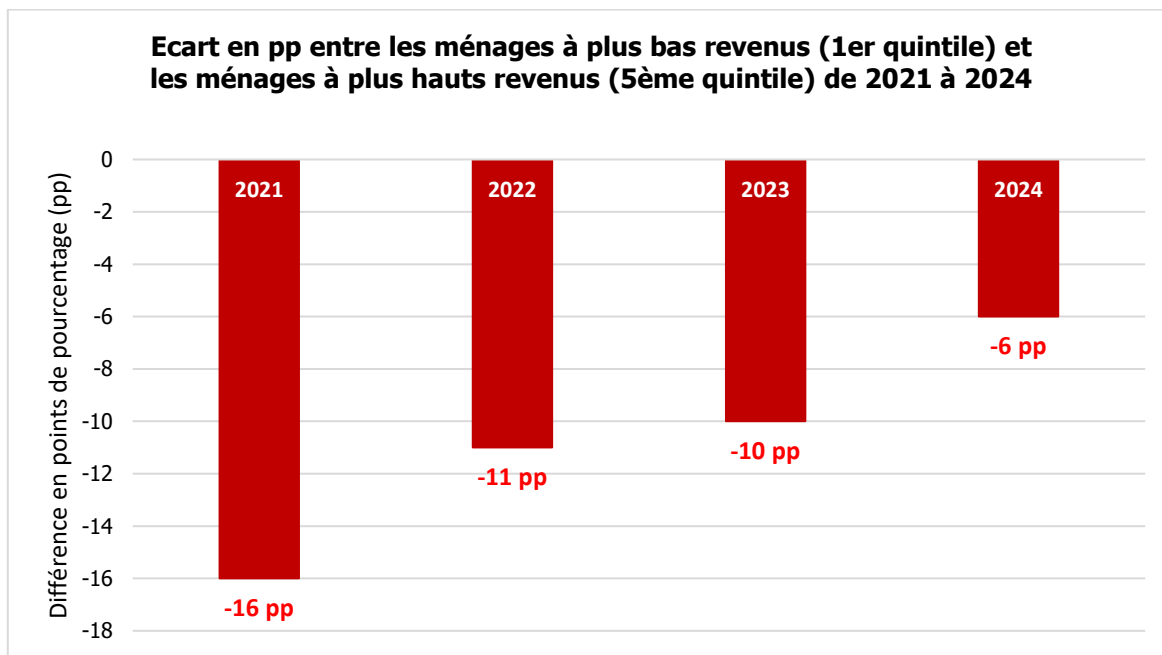


Figure 5 : Ecart en points de pourcentage (pp) entre les ménages du 1^{er} quintile et les ménages du 5^{ème} quintile de 2021 à 2024 en ce qui concerne la disponibilité de l'Internet dans le ménage (Source : Statbel)

58. Ces résultats mettent en évidence une difficulté à s'équiper pour de nombreux ménages à faibles revenus. Néanmoins, bien que l'écart entre les ménages à plus bas revenus (1^{er} quintile) et les ménages à plus hauts revenus (5^{ème} quintile) persiste, celui-ci tend à se réduire, passant de -16 pp en 2021 à -6 pp en 2024.
59. Le graphique ci-dessous présente par ordre de décroissance les raisons qui expliquent pourquoi les ménages belges ne disposent pas d'une connexion Internet, selon les études réalisées par Statbel pour les années 2023 et 2024.

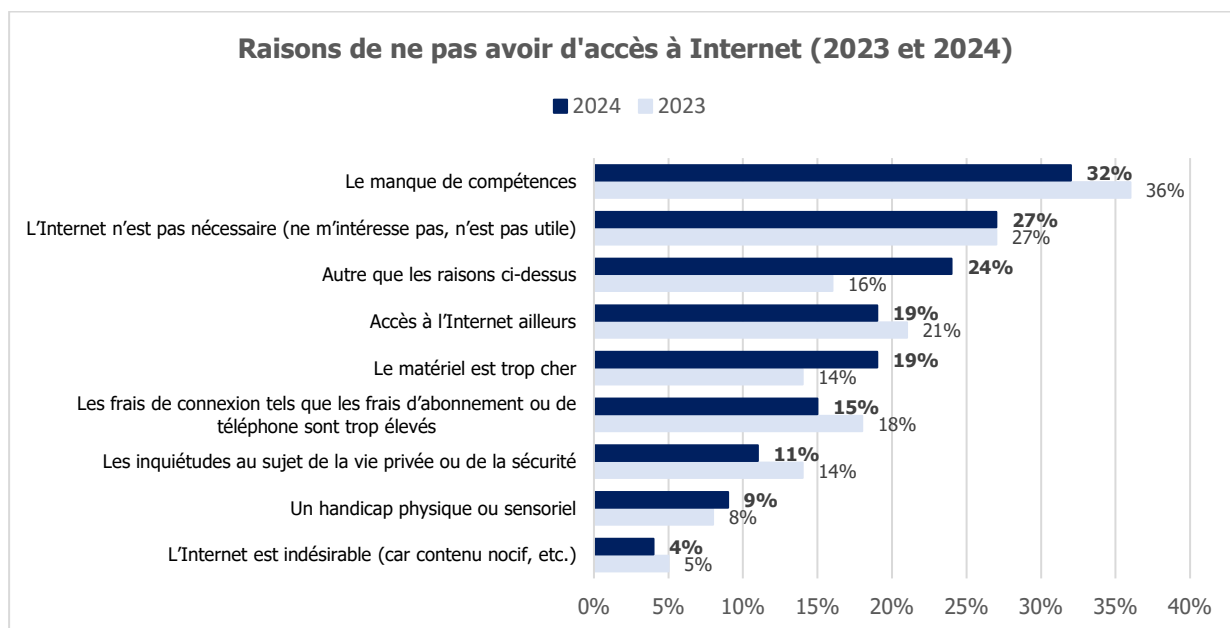


Figure 6 : Raisons invoquées par les ménages qui ne disposent pas d'une connexion Internet (source : Statbel - Utilisation des TIC auprès des ménages 2023 et 2024)

60. Dans le cadre de ces enquêtes, les raisons invoquées par les ménages qui déclarent ne pas disposer d'une connexion Internet à domicile ne sont pas uniquement liées aux coûts associés aux frais d'abonnement ou de connexion mais également à d'autres aspects.
61. En 2023 et en 2024, le top 3 des raisons pour ne pas avoir d'accès à Internet était le manque de compétences (36% contre 32%), suivi de l'absence d'intérêt (27% contre 27%) et de l'accès à Internet ailleurs (21% contre 19%). En 2024, le coût du matériel se classe ex aequo avec l'accès à Internet ailleurs, chacun atteignant 19%. Par rapport à 2023, cela représente une augmentation, car 14% des ménages évoquaient cette raison l'année précédente.
62. En 2024, les proportions liées aux raisons d'ordre financier (frais de connexion et de matériel) demeurent non négligeables. L'aspect financier touche particulièrement les ménages dont les revenus sont limités. Il faut toutefois souligner également que, bien que le problème lié au manque de compétences ait diminué, il reste une problématique importante.
63. Les compétences de l'IBPT incluent notamment la protection des intérêts des utilisateurs en tenant compte de l'inclusion sociale, d'un niveau élevé de protection, d'informations claires et de la transparence. Dans cette optique, il devient de plus en plus essentiel d'accompagner les citoyens belges dans leur inclusion numérique, notamment par le biais d'initiatives telles que la composante sociale du service universel, facilitant l'accès abordable à une connexion Internet pour les ménages aux revenus limités. Ce système est décrit de manière détaillée à la section 2.2.

2.1.3. Qualité

64. Les services fournis au titre de la composante géographique du service universel sont disponibles, sur l'ensemble du territoire national, à un niveau de qualité spécifié conformément aux articles de l'annexe 1 de la LCE³⁰.
65. Toutefois, faute de désignation d'un prestataire, le présent rapport ne contient pas de statistiques spécifiques concernant les exigences de qualité liées à la prestation de la composante géographique du service universel. L'IBPT assure néanmoins une surveillance générale de la qualité des services de communications électroniques à l'aide du baromètre de qualité, qui est mis à jour chaque semestre.
66. Le baromètre de qualité³¹ donne un aperçu des prestations de certains opérateurs au cours de la première moitié de 2025, concernant plusieurs indicateurs. La publication de ces indicateurs permet d'informer les consommateurs, mais également de stimuler la concurrence, en incitant les opérateurs à améliorer leurs performances.
67. Ces indicateurs de qualité ont été mis en place par la décision de l'IBPT du 15 juillet 2015 concernant les indicateurs de qualité de services³². Ces indicateurs s'inspirent des exigences légales en matière de qualité du service universel qui étaient en vigueur avant la transposition du Code, mais ils ont été modernisés afin de fixer des objectifs réalistes et de correspondre aux évolutions technologiques du marché. Il est prévu que cette décision soit réexaminée après la publication du *Digital Networks Act* ou DNA (nouveau Code des communications électroniques), afin de mettre à jour les indicateurs de qualité conformément aux nouvelles dispositions.
68. Voici quelques exemples d'informations fournies par le baromètre de qualité. Pour chaque indicateur, les résultats sont présentés du meilleur au moins bon :
- 68.1. Le pourcentage de commandes pour lesquelles la date annoncée pour la mise en service de l'Internet fixe a été respectée :

³⁰ Art. 69, §1^{er}, de la LCE.

³¹ <https://www.bipt-data.be/fr/projects/barometer>

³² [Décision du Conseil de l'IBPT du 15 juillet 2015 concernant les indicateurs de qualité des services](#)

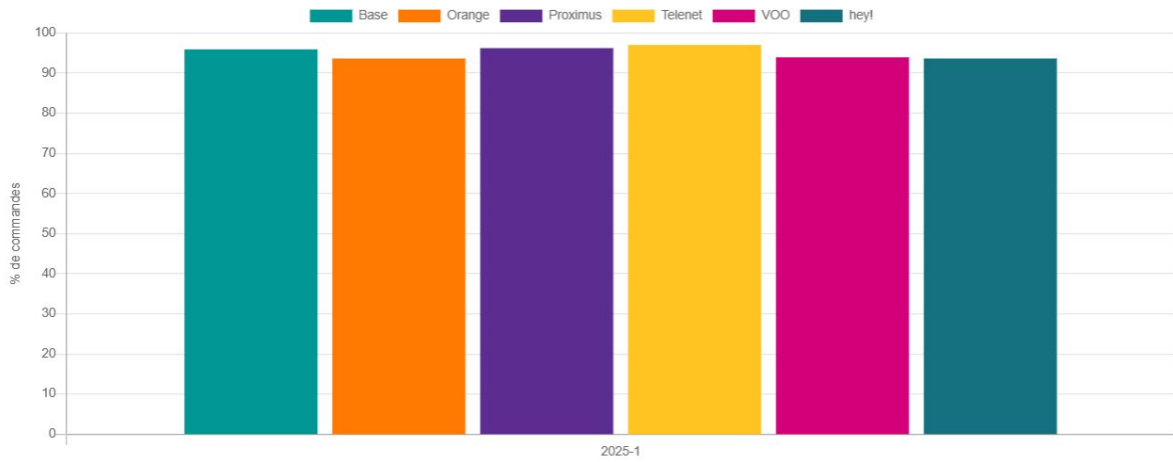


Figure 7 : Indicateur « Respect de la date d'installation pour l'Internet fixe » pour le premier semestre 2025

68.2. La proportion de lignes d'accès fixe (Internet fixe, téléphonie fixe et TV) sur lesquelles une panne ou un dérangement a été constaté, à l'exclusion des problèmes imputables aux équipements et à l'installation du client :

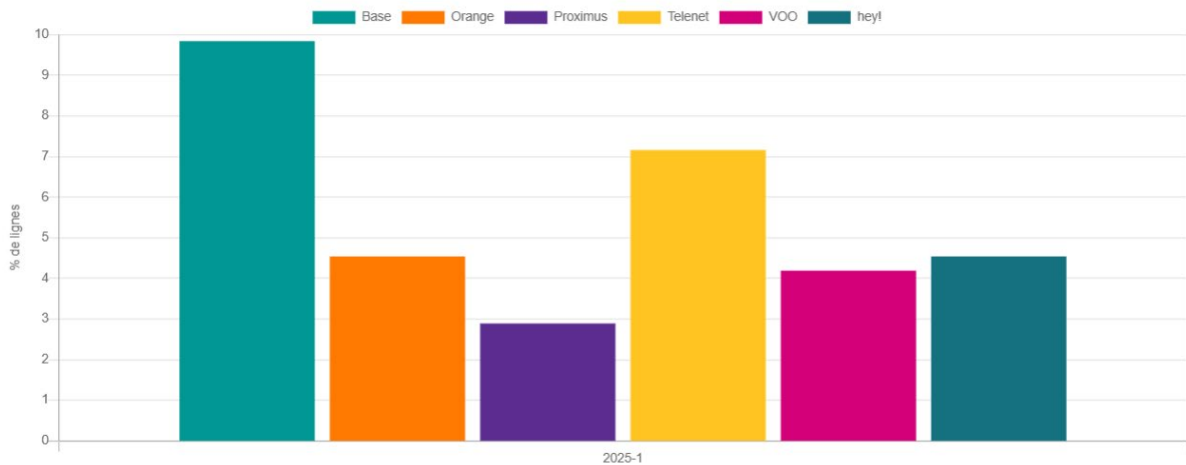


Figure 8 : Indicateur « Taux de pannes et dérangements des lignes d'accès fixe » pour le premier semestre 2025

68.3. Le temps moyen de réponse aux appels téléphoniques du service clientèle (en secondes) :

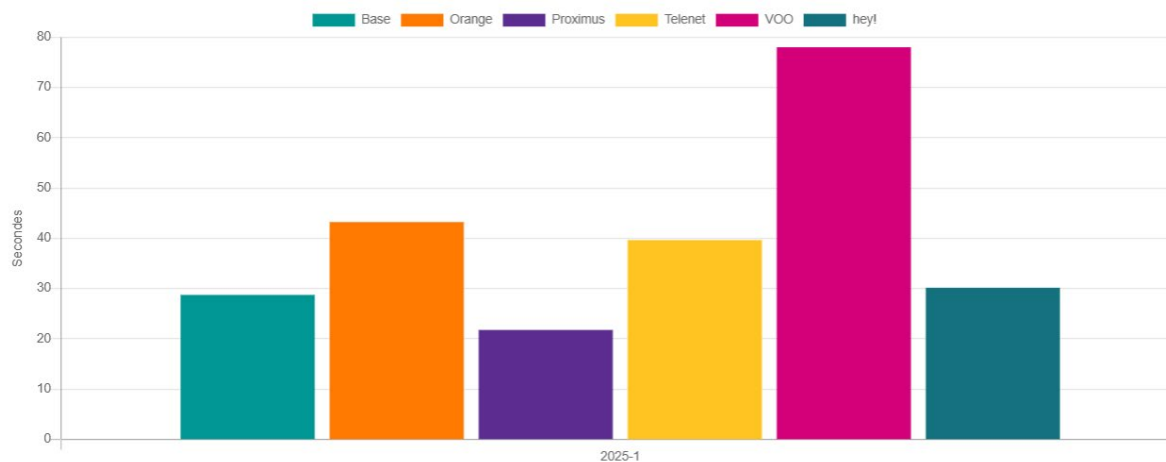


Figure 9 : Indicateur « Temps moyen de réponse du service clientèle en secondes » pour le premier semestre 2025

68.4. Le taux de problèmes soumis au service clientèle qui ont été résolus au premier contact :



Figure 10 : Indicateur « Problèmes résolus au premier contact » pour le premier semestre 2025

2.1.4. Caractère abordable de la composante géographique

69. L'analyse du caractère abordable de la composante géographique repose sur les résultats du simulateur tarifaire de l'IBPT, meilleurtarif.be, en décembre 2025.
70. Le simulateur tarifaire de l'IBPT est un outil permettant au consommateur de déterminer quelle est l'option la plus avantageuse pour lui, parmi les plans tarifaires disponibles sur le marché résidentiel belge. Le simulateur tarifaire compare l'ensemble des offres qui répondent aux caractéristiques introduites par l'utilisateur. Les résultats diffèrent donc selon le lieu d'habitation et les besoins de la personne concernée.
71. Les données tarifaires présentées ci-dessous ont été extraites le 8 décembre 2025 du simulateur tarifaire. Les coûts mensuels moyens (CMM) comparés dans cette section reflètent

le coût de l'abonnement mensuel ainsi que les éventuels frais d'activation et d'installation. Ces frais sont amortis sur une période de 3 ans.

72. Comme indiqué supra, dans la mesure où la composante géographique s'attache à l'Internet et à la téléphonie fixe, les analyses sont effectuées en considérant :

72.1. d'une part, les plans tarifaires comprenant l'Internet fixe uniquement et,

72.2. d'autre part, les plans tarifaires comprenant la téléphonie fixe et au moins l'Internet fixe dans des offres groupées.

73. Sur le marché résidentiel, les dernières statistiques de l'IBPT (2024)³³ montrent que la téléphonie fixe est dans 91% des cas incluse dans un pack contre 9% achetée en standalone. De plus, le nombre d'abonnements à la téléphonie fixe continue de diminuer : fin 2024, il s'élevait à 2,49 millions, soit une baisse de 280 094 par rapport à l'année précédente. En conséquence, le pourcentage de ménages disposant d'une ligne fixe a reculé, passant de 40% à 36%.

2.1.4.1. L'Internet fixe

74. Le débit de l'accès adéquat à l'Internet à haut débit est fixé à 10 Mbps. Les plans tarifaires pour l'Internet fixe commercialisés sur le marché belge offrent toutefois un débit annoncé nettement supérieur.

75. Pour correspondre aux spécificités du service universel, les critères de consommation considérés dans le simulateur tarifaire pour l'Internet fixe sont : un débit d'au moins 10 Mbps et aucune spécification pour le volume de données.

76. Selon le simulateur tarifaire, le tableau ci-dessous montre que les coûts moyens mensuels (CMM) des offres d'un montant inférieur à 65 € correspondant au profil sélectionné varient de 5 € à 62,50 €.

77. Les offres, qui permettent toutes un débit d'au moins 10 Mbps, sont présentées ci-dessous par ordre croissant du CMM :

³³ [Situation du secteur des communications électroniques 2024 : données](#) et [Communication du Conseil de l'IBPT du 10 juillet 2025 concernant la situation du marché des communications électroniques et de la télévision \(2024\)](#)

Opérateur	Nom du plan	Type de technologie	Caractéristiques ³⁴	Abonnement mensuel ³⁵	CMM
Telenet	High FIVE ³⁶	Câble	150 GB & vitesse max de 30 Mbps	5 €	5 €
Digi	Digi Fiber Essentials	Fibre	Trafic illimité & vitesse max de 500 Mbps	10,00 €	10,00 €
Scarlet	Poco	xDSL	50 GB & vitesse max de 30 Mbps	23 €	23,81 €
Base	BASE Internet limité	Câble	300 GB & vitesse max de 50 Mbps	27,00 €	27,83 €
Orange	Home Flybox – Easy Internet @Home – Modem Adv12m	Mobile	15 GB & vitesse max de 210 Mbps	20 €	29,08 €
FASTfiber	FIBER 50 sans modem	Fibre	Trafic illimité & vitesse max de 50 Mbps	29,95 €	29,95 €
edpnet	VDSL XS (sans modem)	xDSL	Trafic illimité & vitesse max de 20 Mbps	29,95 €	31,34 €
skyDSL	skyDSL2+ à la maison MiniPLUS	Satellite	15 GB & vitesse max de 12 Mbps	27,90 €	34,19 €
Telenet	Easy Internet	Câble	150 GB & vitesse max de 100 Mbps	35,44 €	36,83 €
Tchamba	FIBER ONLY basic	Fibre	Trafic illimité & vitesse max 50 Mbps	39,95 €	39,95 €
Mobile Vikings	Unlimited fast internet 100 mbps	xDSL	Trafic illimité & vitesse max 100 Mbps	40,00 €	40,00 €
hey!	hey! Internet	Câble	Trafic illimité & vitesse max 150 Mbps	39 €	40,08 €
Proximus	Internet Light	xDSL	200 GB & vitesse max 100 Mbps	39,99 €	41,63 €
Netcom	CONNECT ME	xDSL	Trafic illimité & max 100 Mbps	39,50 €	49,40 €
Cybernet	DSL	xDSL	750 GB & vitesse max 100 Mbps	43,99 €	50,32 €

³⁴ Notons qu'aucune spécification pour le volume de données n'a été considérée pour l'identification de ces offres. L'IBPT suggère dans ce cas aux consommateurs d'évaluer eux-mêmes si leurs besoins sont rencontrés.

³⁵ Des frais d'activation et/ou d'installation peuvent s'ajouter aux coûts d'abonnement : voir colonne CMM. Lorsque le coût mensuel de l'abonnement ne diffère pas du CMM, c'est qu'il n'y a pas de frais d'activation et/ou d'installation à prévoir.

³⁶ Telenet offre une solution internet abordable pour les personnes issues de milieux défavorisés. Il est disponible sous certaines conditions, dont les informations sont accessibles au lien suivant : [Essential Internet | Telenet](#). Étant réservé à un public spécifique, ce plan n'apparaît pas dans le simulateur tarifaire de l'IBPT.

Voo	SOLO SUPER RELAX	Câble	Trafic illimité & vitesse max 200 Mbps	55,00 €	58,06 €
Nordnet	Orange Satellite with Nordnet	Satellite	Trafic illimité & vitesse max 200 Mbps	49,00 €	60,08 €
Starlink	Starlink	Satellite	Trafic illimité & vitesse max 100 Mbps	50,00 €	62,50 €

Tableau 1 : Aperçu des offres Internet d'au moins 10 Mbps – situation au [8 décembre 2025]

78. Ces offres peuvent cependant ne pas être disponibles sur tout le territoire (cf. zones de couverture des différents opérateurs, disponibilité de la fibre, zones blanches, etc.).
79. Pour les ménages n'ayant pas accès ou disposant d'un accès insuffisant aux réseaux fixes et/ou mobiles, le satellite – qui offre une couverture complète en Belgique – reste souvent la seule option. Les frais d'activation et/ou de matériel peuvent toutefois représenter un frein potentiel. Cependant, le marché du satellite a bénéficié ces dernières années d'une évolution favorable.
80. D'une part, en août 2022, l'abonnement Starlink en Belgique était de 99 euros. À la même période, l'entreprise annonçait une baisse importante de ses tarifs en France³⁷, laissant entrevoir une évolution similaire pour la Belgique. Actuellement, l'abonnement est proposé à 50 euros dans le pays³⁸. Et d'autre part, l'arrivée en décembre 2024 d'un nouveau concurrent sur le marché de l'Internet par satellite³⁹ (Nordnet avec Orange Belgium), ajoute une option supplémentaire pour les consommateurs.

2.1.4.2. La téléphonie fixe incluse dans un pack

81. Comme indiqué supra, la présente section s'attache à présenter la téléphonie fixe incluse dans un pack comprenant au moins l'Internet fixe.
82. Pour l'Internet fixe, l'analyse prend en compte une vitesse d'au moins 10 Mbps, sans aucune spécification concernant le volume de données. Pour la téléphonie fixe, l'analyse identifie des profils d'utilisation pour une consommation faible et moyenne.
83. Le schéma de consommation suivant est pris en compte pour le profil d'utilisation faible mensuel, soit 25 appels passés par mois répartis en :
- 15 appels d'une durée de 5 minutes passés vers des numéros fixes, soit 75 minutes d'appels au total ;
 - 10 appels d'une durée de 2 minutes passés vers des numéros mobiles, soit 20 minutes d'appels au total.

³⁷ [Starlink divise par deux le prix de son abonnement en France, il passe à 50€ par mois](#)

³⁸ Nous n'avons pas d'informations sur la date de ce changement tarifaire.

³⁹ [Orange se lance dans l'internet par satellite - Data News](#)

84. Pour ce profil, le simulateur tarifaire liste des offres les moins chères (Internet fixe + téléphonie fixe) dont le CMM se situe entre 35,81 € et 84,18 €.
85. Le profil d'utilisation moyen mensuel, quant à lui, est basé sur 70 appels passés par mois et se répartit comme suit :
- 53 appels d'une durée de 5 minutes passés vers des numéros fixes, soit 265 minutes d'appels au total ;
 - 17 appels d'une durée de 2 minutes passés vers des numéros mobiles, soit 34 minutes d'appels au total.
86. Pour le profil d'utilisation moyen, le simulateur tarifaire liste des offres (Internet fixe + téléphonie fixe) dont le CMM se situe entre 42,38 € et 84,99 €.

2.1.5. Conclusion relative à la composante géographique

87. En matière de **disponibilité** de la composante géographique, la Belgique bénéficie d'une bonne couverture au seuil de 10 Mbps (99,40%) via les réseaux fixes. De plus, la couverture 4G (99,97%) et 5G (98,90%) d'un niveau de qualité jugé « bon » est quasi-totale et une couverture totale (100%) est assurée par le satellite. Par ailleurs, des projets sont actuellement en cours pour améliorer la couverture Internet fixe et mobile.
88. En ce qui concerne la **connexion effective** des ménages à Internet, les derniers résultats de l'enquête TIC de Statbel montrent que les ménages à bas revenus ont moins de chance de disposer d'une connexion Internet. Cela souligne l'existence d'inégalités dans l'accès à ces technologies, autrement dit une « fracture numérique ». Cependant, l'écart entre les ménages à plus bas revenus et les ménages à plus hauts revenus tend à diminuer, passant de 16 à 6 points de pourcentage entre 2021 et 2024. De plus, le principal obstacle à l'accès à Internet semble être d'ordre éducatif (manque de compétences).
89. Concernant la **qualité** de la composante géographique, la publication par l'IBPT des indicateurs repris dans le baromètre de qualité, bien que non spécifiques au service universel, offre une vision des performances de certains opérateurs et encourage ces derniers à améliorer leurs services de manière globale.
90. En ce qui concerne l'**abordabilité** de la composante géographique, les données du simulateur tarifaire montrent que les prix des services d'Internet fixe (vitesse minimale de 10 Mbps) et de la téléphonie fixe (consommation faible à moyenne) sont variables. Les consommateurs ont dès lors la possibilité de choisir parmi plusieurs offres, et de s'orienter vers les offres les moins chères. C'est pour cela qu'il est toujours recommandé d'utiliser le simulateur tarifaire pour identifier les offres les plus abordables du marché.
91. Par ailleurs, certaines catégories de personnes peuvent actuellement bénéficier de réductions tarifaires en ce qui concerne les services d'Internet fixe et de téléphonie fixe. Ces réductions sont octroyées à titre de tarif social, et font l'objet d'une description plus détaillée à la section suivante.

92. Pour ceux dont les options sont limitées en raison de l'indisponibilité des réseaux fixes et/ou mobiles, l'Internet par satellite peut être une alternative, avec des tarifs plus attractifs et un choix plus large qu'auparavant.
93. En conclusion, la nécessité de désigner un prestataire du service universel pour assurer la disponibilité, la qualité et l'abordabilité de ce service n'est pas avérée à ce stade. L'IBPT continuera de suivre de près le développement de la connectivité en Belgique, de réévaluer les paramètres de qualité et de surveiller l'évolution des offres des services fixes ainsi que des services alternatifs aux réseaux fixes, y compris leurs prix.

2.2. Service universel : la composante sociale

2.2.1. Introduction

94. Le régime des tarifs sociaux a été réformé par la loi du 30 août 2023 portant modification de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques et portant réforme des tarifs sociaux.
95. Depuis le 1^{er} mars 2024, la composante sociale du service universel en matière de communications électroniques repose sur deux dispositifs distincts, qui coexistent :
- 95.1. Le tarif social « ancien régime », qui prévoit des réductions tarifaires pour la téléphonie fixe et l'Internet fixe. Ce droit est maintenu pour les bénéficiaires ayant introduit leur demande avant le 1^{er} mars 2024, pour autant qu'ils remplissent les conditions requises.
- 95.2. L'offre internet sociale (nouveau régime de tarif social), qui consiste en l'octroi d'une offre spécifique « de base », comprenant une composante Internet fixe, et qui est accessible à certaines catégories de personnes.
96. Les deux dispositifs du tarif social mentionnés ci-dessous s'adressent à des catégories d'ayants droit qui sont en grande partie similaires, puisqu'ils visent principalement des personnes en situation de vulnérabilité socio-économique bénéficiant déjà de certains statuts sociaux ou allocations. Toutefois, malgré ce socle commun, il existe des différences entre les deux dispositifs, tant dans les critères d'éligibilité précis que dans les publics effectivement couverts, ce qui conduit à inclure ou exclure certaines catégories spécifiques de bénéficiaires selon le dispositif concerné.
97. Dans la suite de la section, les deux parties du tarif social sont abordées ci-dessous séparément, étant donné qu'elles suivent un régime différent.

2.2.2. Tarif social « ancien régime »

2.2.2.1. Contexte

98. Le tarif social « ancien régime » se base sur l'article 74, §2 de la LCE, et sur les articles 22 et 38 de l'annexe 1 de la LCE. Il consiste en l'octroi de réductions tarifaires sur les offres comportant au moins un service de téléphonie fixe ou d'Internet fixe.

99. L'IBPT continue à assurer la gestion du tarif social « ancien régime ».
100. Les différentes catégories de bénéficiaires, ainsi que les réductions octroyées sont reprises dans le tableau ci-dessous.

Catégories de bénéficiaires	Réduction unique raccordement	Abonnement téléphone fixe ou Internet fixe	Communications téléphonie fixe	Total par mois
+ 65 ans (conditions de revenu et situation familiale)	50%	40% (max. 8,4€)	3,1€	11,5€
Personnes handicapées (conditions de revenu et situation familiale)	50%	40% (max. 8,4€)	3,1€	11,5€
Bénéficiaires revenu d'intégration	-	Uniquement abonnement Internet : 40% (max. 8,4€)	3,1€	Communications seules : 3,1€ Communications + abonnement Internet : 11,5€
Déficients auditifs	50%	40% (max. 8,4€)	3,1€	11,5€
Personnes ayant subi une laryngectomie	50%	40% (max. 8,4€)	3,1€	11,5€
Aveugles militaires de Guerre	50%	40% (max. 8,4€)	3,1€	11,5€

Tableau 2 : Aperçu des catégories de bénéficiaires et réductions octroyées (source : articles 22 et 38 de l'annexe 1 de la LCE)

101. Comme indiqué ci-dessus, les bénéficiaires ayant introduit leur demande avant le 1^{er} mars 2024 peuvent conserver leur tarif social « ancien régime ».
102. Ils perdent toutefois ce droit dans les cas suivants :
- S'ils ne remplissent plus les conditions d'octroi de ce tarif social ;
 - S'ils changent de contrat ou de formule tarifaire chez leur opérateur (*notamment pour opter pour l'offre internet sociale relevant du nouveau régime de tarif social*) ;
 - S'ils changent d'opérateur ;
 - S'ils changent d'adresse de fourniture du service ;
 - Si l'opérateur ne commercialise plus le plan tarifaire sur lequel porte ce tarif social.
103. Il convient de noter que les bénéficiaires qui perdent le droit au tarif social « ancien régime » peuvent toutefois, s'ils remplissent les conditions d'octroi, bénéficier de l'offre internet sociale (nouveau régime).
104. La vérification des conditions d'octroi pour les bénéficiaires du tarif social « ancien régime » a désormais lieu chaque année.

2.2.2.2. Données concernant le tarif social « ancien régime »

105. Les données relatives au tarif social « ancien régime » présentées couvrent la période de 2017 à octobre 2025 et proviennent de la base de données STTS⁴⁰ gérée par l'IBPT.

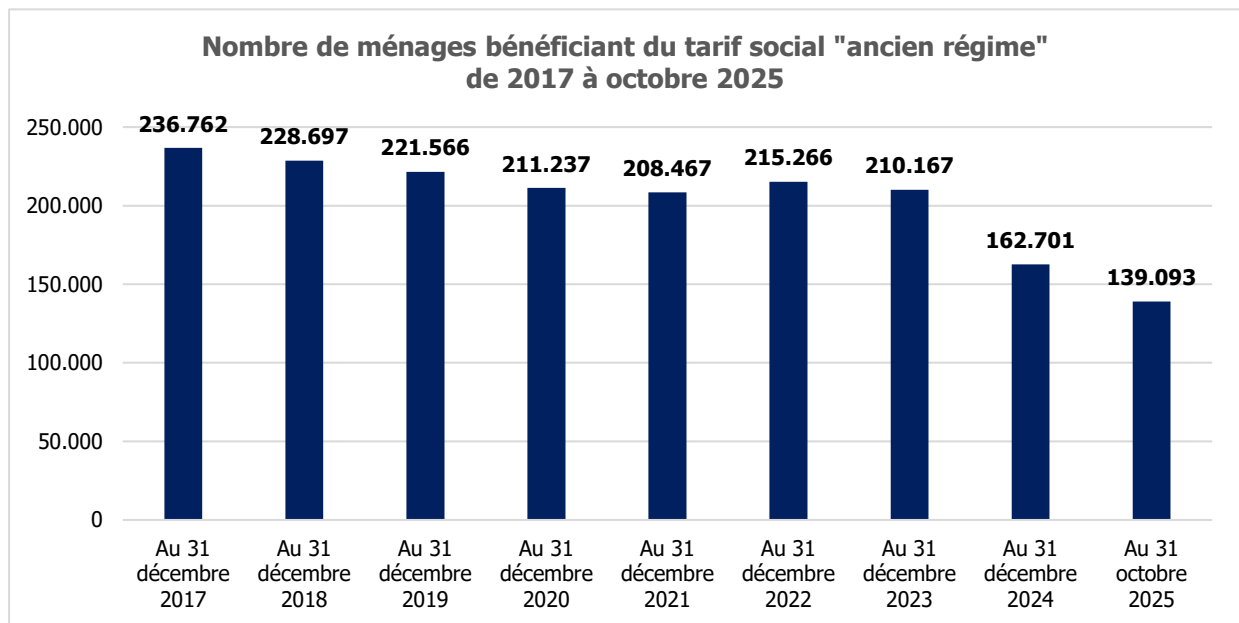


Figure 11 : évolution du nombre de ménages bénéficiant du tarif social « ancien régime » de septembre 2017 à octobre 2025 (Source : bases de données STTS)

106. Le tarif social « ancien régime » était, en octobre 2025, octroyé à 139 093 bénéficiaires.
107. De 2017 à 2021, l'IBPT a procédé aux vérifications bisannuelles qui n'avaient pas eu lieu par le passé. Ces vérifications expliquent la diminution du nombre de bénéficiaires.
108. Il convient de noter qu'entre décembre 2023 et décembre 2024, le nombre de bénéficiaires du tarif social ancien régime a fortement diminué principalement du fait de la vérification de la qualité des données entre la base de données de l'IBPT et celle des opérateurs. Ce contrôle, qui n'avait jamais été effectué auparavant, a entraîné une mise à jour importante des données. Par exemple, des clients figuraient dans la base de données de l'IBPT comme bénéficiant du tarif social chez un opérateur alors qu'ils n'étaient plus clients de cet opérateur. Ces clients ont été retirés de la base de données de l'IBPT avant le 1^{er} mars 2024 afin d'éviter de bloquer la demande pour l'offre Internet sociale puisqu'en pratique ces clients ne bénéficiaient pas du tarif social « ancien régime ».
109. Depuis le 1er mars 2024, la tendance est inévitablement à la baisse étant donné que, suite à la réforme des tarifs sociaux, il n'est plus possible de demander le tarif social ancien régime.
110. Les tableaux ci-dessous présentent l'activité de la base de données pour l'année 2024 et pour l'année 2025 (janvier à octobre), en distinguant la procédure automatisée (tableau 3) de la

⁴⁰ La base de données STTS est gérée par l'IBPT, en vue de la gestion et du maintien du tarif social « ancien régime ».

procédure manuelle (tableau 4) suite aux vérifications annuelles qui permettent de contrôler si un bénéficiaire remplit toujours les conditions légales lui permettant de conserver sa réduction pour le tarif social.

Résultat	2024		2025 (janvier à octobre)	
	# dossiers	%	# dossiers	%
Oui (aucune action)	151 480	91,54%	131 042	93,92%
Non car autre tarif social dans le ménage (envoi d'une lettre générée par STTS)	0	0,00%	0	0,00%
Non car ne répond pas aux conditions (envoi d'une lettre générée par STTS)	14 000	8,46%	8 479	6,08%
Total	165 480	100%	139 521	100%

Tableau 3 : Vérifications des dossiers réalisées en 2024 et 2025 et résultats donnés par l'application STTS (source : application STTS)

Résultat	2024		2025 (janvier à octobre)	
	# dossiers	%	# dossiers	%
Oui après décision de l'IBPT	4 455	48,23%	3 106	41,94%
Non après décision de l'IBPT	252	2,73%	320	4,32%
Non par clôture automatique en l'absence de réponse	4 530	49,04%	3 979	53,73%
Total	9 237	100 %	7 405	100 %

Tableau 4 : Traitement manuel des vérifications des dossiers réalisées en 2024 et 2025 (source : application STTS)

111. Du 1^{er} janvier 2024 au 31 octobre 2025, sur 313 134⁴¹ dossiers vérifiés, seulement 8 133 dossiers ont nécessité un traitement manuel (soit 2,60 %).

⁴¹ Ce chiffre correspond aux dossiers vérifiés pour le tarif social ancien régime, tant pour la procédure automatisée et manuelle, en excluant les vérifications qui ont été clôturées en raison de l'absence de réponse lors de la procédure manuelle :

- Procédure automatisée : 151 480 + 14 000 + 131 042 + 8 479 = **305 001**

2.2.3. Offre Internet sociale

2.2.3.1. Contexte

112. Comme indiqué ci-dessus, le nouveau régime du tarif social prévoit la fourniture d'une offre Internet sociale ayant des caractéristiques « de base ». Ce nouveau régime se base notamment sur l'article 74, §4 de la LCE, et les articles 22/1 à 22/3 et 38/1 de l'annexe 1 de la LCE.
113. La gestion de l'offre internet sociale (nouveau régime) a été confiée au SPF Economie.
114. Les caractéristiques minimales de l'offre Internet sociale sont fixées à l'arrêté royal du 20 septembre 2023 relatif aux conditions minimales des offres bénéficiant des tarifs sociaux, qui prévoit le lancement sur le marché de deux catégories d'offres⁴² :
- 114.1. Un abonnement social à l'Internet à haut débit fourni en position déterminée, pour un montant mensuel maximum de 19 euros T.V.A. incluse, présentant certaines caractéristiques minimales (notamment une vitesse de téléchargement d'au moins 30 Mbps, lorsque cela est possible techniquement) ;
- 114.2. Une offre groupée sociale comprenant au moins un service Internet à haut débit fourni en position déterminée, pour un montant mensuel maximum de 40 euros T.V.A. incluse. La composante Internet à haut débit en position déterminée de cette offre groupée doit respecter au minimum les caractéristiques de volume et de vitesse définies pour l'abonnement social à 19 €.
115. Les ayants droit qui peuvent prétendre aux nouveaux tarifs sociaux sont des personnes de 18 ans ou plus qui perçoivent, ou dont un membre du ménage perçoit, certains types d'allocations, notamment de la part des centres publics d'action sociale (CPAS), du SPF Sécurité sociale - Direction générale Personnes handicapées (SPF SS DGPH), ou encore du Service fédéral des Pensions (SFP)⁴³.
116. Ces catégories sont en grande partie analogues à celles utilisées dans le cadre de l'octroi du tarif social pour le gaz et/ou l'électricité et ciblent donc en priorité les ménages et les personnes âgées à faibles revenus, ainsi que certaines personnes handicapées.
117. Les personnes souhaitant bénéficier de l'offre Internet sociale doivent introduire une demande auprès d'un des opérateurs tenus de fournir ce tarif social. Il s'agit des opérateurs disposant directement ou indirectement d'un réseau d'accès fixe, et offrant aux consommateurs un service d'accès à l'internet à haut débit en position déterminée, et dont le chiffre d'affaires portant sur les services de communications électroniques accessibles au public est supérieur

-
- Procédure manuelle : 4 455 + 252 + 3 106 + 320 = **8 133**
 - Total : **305 001 + 8 133 = 313 134**

⁴² Un projet visant à améliorer les conditions minimales de l'offre internet sociale liées au volume, à la vitesse, et aux frais d'installation est actuellement en cours. Le SPF Economie a en effet organisé [une consultation publique](#) sur un projet d'arrêté royal ayant pour objet de modifier certaines conditions de cette offre, afin de la rendre plus attractive pour le public cible. Ce projet se poursuivra en 2026.

⁴³ Pour la liste complète des catégories d'ayants droit, voir le nouvel article 22/2, §2 de l'annexe 1 de la LCE.

à cinquante millions d'euros⁴⁴. A l'heure actuelle, les opérateurs Voo, Proximus et Telenet fournissent l'offre Internet sociale.

118. Ces opérateurs transmettent les demandes reçues au SPF Economie, qui se charge de la vérification des conditions d'octroi de l'offre Internet sociale.

Le bénéfice du nouveau tarif social ne pourra être octroyé qu'une seule fois par ménage. Il ne pourra pas être cumulé avec un tarif social perçu selon l'ancien régime du tarif social.

2.2.3.2. Données concernant l'offre Internet sociale

119. Les données relatives à l'offre Internet sociale présentées couvrent la période de mars 2024 à octobre 2025 et proviennent du SPF Economie.

120. La figure ci-dessous présente une mise à jour pour l'année 2024 et montre l'évolution du nombre de bénéficiaires cumulés, c'est-à-dire le nombre de ménages cumulés ayant reçu une réponse positive pour bénéficier de l'offre Internet sociale de mars à décembre 2024. Autrement dit, pour le mois d'avril 2024, le nombre de ménages correspond à l'addition des bénéficiaires des mois de mai et avril 2024. Et pour le mois de mai 2024, le nombre de ménages correspond à l'addition des bénéficiaires des mois de mars, avril et mai 2024.

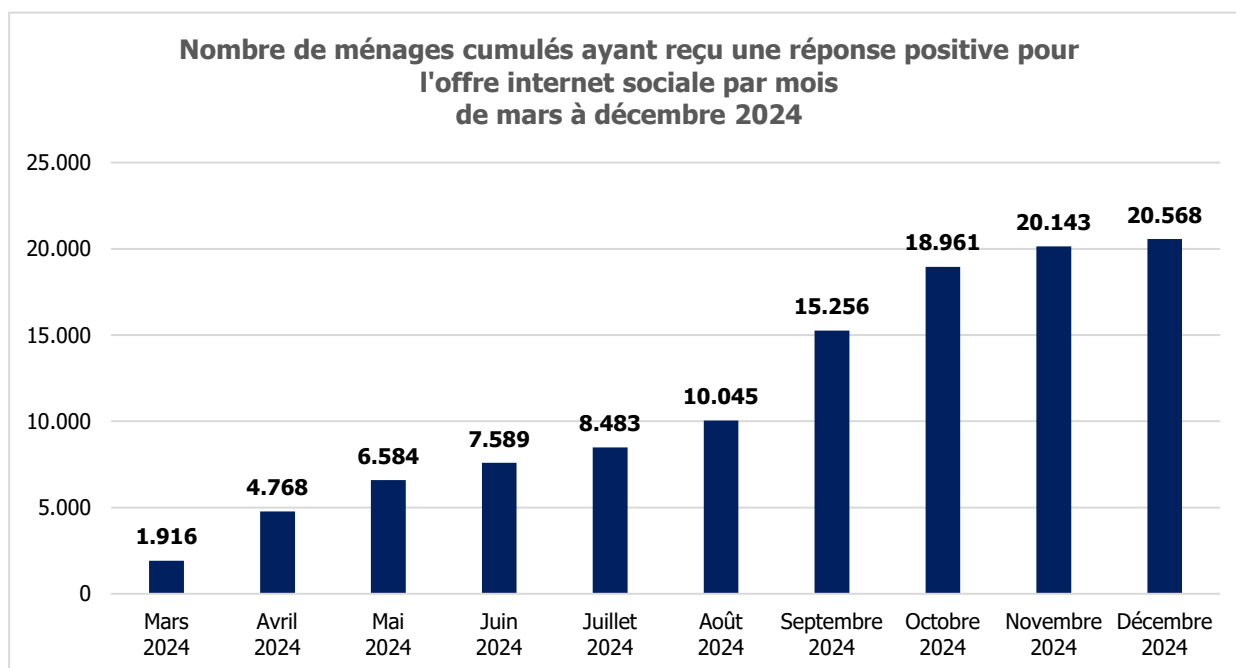


Figure 12 : nombre de ménages cumulés ayant reçu une réponse positive pour bénéficier de l'offre Internet sociale de mars à décembre 2024 (Source : SPF Economie)

⁴⁴ Pour plus de détails, voir le nouveau §4 de l'article 74 de la LCE.

121. Au total, l'offre Internet sociale était octroyée à 20 568 bénéficiaires en décembre 2024, ce nombre passant à 24 121 selon les données du 1^{er} décembre 2025, soit une augmentation de 17,3 % sur cette période.

3. Conclusion du monitoring

122. L'IBPT conclut que le fait qu'aucun prestataire ne soit désigné pour la fourniture de la composante géographique du service universel, n'a pas eu d'influence sur la disponibilité et la qualité du service ainsi que le niveau des prix.
123. En ce qui concerne la composante sociale du service universel, le nombre de bénéficiaires du tarif social « ancien régime » a diminué, passant de 162 701 bénéficiaires au 31 décembre 2024 à 139 093 au 31 octobre 2025. Depuis mars 2024, les nouvelles demandes pour ce tarif ne sont plus possibles en raison de l'introduction de l'offre Internet sociale. En date du 1^{er} décembre 2025, cette dernière comptait 24 121 bénéficiaires.

Bernardo Herman
Membre du Conseil

Peggy Valcke
Membre du Conseil

Stefaan Vyverman
Membre du Conseil

Michel Van Bellinghen
Président du Conseil