



Institut belge des services postaux
et des télécommunications

**Communication du Conseil de l'IBPT
du 3 février 2025
concernant le monitoring du service universel dans le
domaine des télécommunications pour l'année 2024**

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> | 6 |
| 2.1.3. | <i>Qualité</i> | 16 |
| 2.1.4. | <i>Caractère abordable de la composante géographique</i> | 18 |
| 2.1.5. | <i>Conclusion relative à la composante géographique</i> | 22 |
| 2.2. | Service universel : la composante sociale | 23 |
| 2.2.1. | <i>Introduction</i> | 23 |
| 2.2.2. | <i>Tarif social « ancien régime »</i> | 24 |
| 2.2.3. | <i>Tarif social « nouveau régime » : l'offre Internet sociale</i> | 28 |
| 3. | Conclusion du monitoring | 31 |

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 à la 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 2024. 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. Pour évaluer la disponibilité, des données de couverture des réseaux fixes (fin 2023) et mobiles (décembre 2023 et mai 2024) sont présentées. Plus précisément :
 - 5.1. Étant donné que les dernières données des réseaux fixes sont en cours d'analyse, celles utilisées sont tirées du précédent rapport de monitoring sur le service universel⁴ ;
 - 5.2. Les données mobiles incluent :
 - Les données collectées en décembre 2023, publiées en janvier 2024 dans [l'atlas mobile](#) ;
 - Les données collectées en mai 2024, publiées en juin 2024 dans [l'atlas mobile](#) (version actuelle).
6. 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.

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 [Communication du Conseil de l'IBPT du 19 décembre 2023 concernant le monitoring du service universel dans le domaine des télécommunications pour l'année 2023](#)

7. 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.
8. En ce qui concerne la composante sociale, la section 2.2 décrit en détail les deux catégories de tarifs sociaux, à savoir :
 - 8.1. 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.
 - 8.2. L'« offre internet sociale »⁵ : ce nouveau système de tarif social pour les communications électroniques est géré par le SPF Economie, PME, 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.
9. L'Institut fournit également des données chiffrées concernant ces deux catégories.

⁵ Pour plus d'informations, voir également [Offre internet sociale : un tarif avantageux pour l'internet fixe | SPF Economie](#)

2. Monitoring du service universel

2.1. Service universel : la composante géographique

2.1.1. Contexte

10. La composante géographique fixe du service universel consiste en la fourniture, à un tarif abordable sur l'ensemble du territoire, d'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 déterminée⁶.
11. Ces services doivent être fournis à tout consommateur qui en fait la demande raisonnable, indépendamment de sa position géographique.
12. Proximus a été chargée de l'exécution des obligations du service universel jusqu'au 1^{er} août 2013. Depuis cette date, aucun prestataire de la composante géographique du service universel n'a été désigné en application de l'article 71 de la LCE.
13. Afin de permettre au minimum la fourniture des services énumérés à l'annexe V du Code européen des communications électroniques⁷ (ci-après « Code ») et de tenir compte des travaux de l'Organe des Régulateurs Européens des Communications Electroniques (« ORECE ») en la matière, le cadre réglementaire relatif à la fourniture de la composante géographique du service universel des communications électroniques a été modifié en septembre 2023.
14. L'article 2 de l'arrêté royal du 10 septembre 2023 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. L'arrêté royal du 10 septembre 2023 ne crée pas un « droit immédiat ». 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.
15. Dans la mesure où le présent rapport a pour objet d'analyser l'état du service universel en 2024, 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.
16. 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.

⁶ Article 70, § 1^{er}, de la LCE.

⁷ Directive 2018/1972 DU Parlement européen et du Conseil du 11 décembre 2018 établissant le code des communications électroniques européen.

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

2.1.2.1. Couverture des réseaux fixes

17. Depuis avril 2016, l'IBPT publie un « Atlas » de la couverture en matière d'accès fixe à Internet, disponible sur le Portail des données de l'IBPT⁸. Depuis 2022, les données de couverture sont disponibles au niveau des adresses.
18. Les cartes publiées illustrent la couverture des réseaux large bande fixe en Belgique, au niveau des secteurs statistiques. Le pourcentage des ménages qui peuvent être raccordés au service d'accès à la large bande est indiqué selon les différentes vitesses de téléchargement (1, 10, 30, 50, 100, 350, 1.000, 2.500, 5.000, 8.500 et 10.000 Mbps).
19. Comme indiqué ci-dessus, le cadre applicable au service universel prévoit une vitesse de 10 Mbps permettant l'accès adéquat à l'Internet à haut débit, et une vitesse de 30 Mbps à partir de janvier 2027.
20. Les données de couverture fixe montrent les niveaux de couverture des réseaux large bande fixe suivants :
 - 99,78 % des ménages disposent d'une couverture à un débit de 10 Mbps, laissant environ 11.000 ménages non couverts à un tel débit ;
 - 99,48 % des ménages disposent d'une couverture à un débit de 30 Mbps, laissant environ 26.500 ménages non couverts à un tel débit.

2.1.2.2. Les solutions alternatives aux réseaux fixes disponibles en Belgique

21. La définition du service universel est neutre sur le plan technologique, ce qui implique que les technologies avec ou sans fil peuvent être utilisées indifféremment⁹. Nous pouvons à cet égard citer les technologies sans fil, telles que le mobile et le satellite¹⁰.
22. En ce qui concerne le mobile, les derniers chiffres dont dispose l'IBPT montrent les résultats suivants pour la couverture 4G et 5G d'un niveau de qualité « bon », exprimés en termes de territoire, entre décembre 2023 et mai 2024. En ce qui concerne la 5G, les données sont disponibles depuis décembre 2023.

⁸ <https://www.bipt-data.be/fr/projects/atlas/landline>

⁹ Considérant 214 du Code.

¹⁰ Sans préjudice du type de technologie qui serait effectivement utilisé par un éventuel prestataire du service universel et sans préjudice de la substituabilité ou on entre ces produits au sens du droit de la concurrence

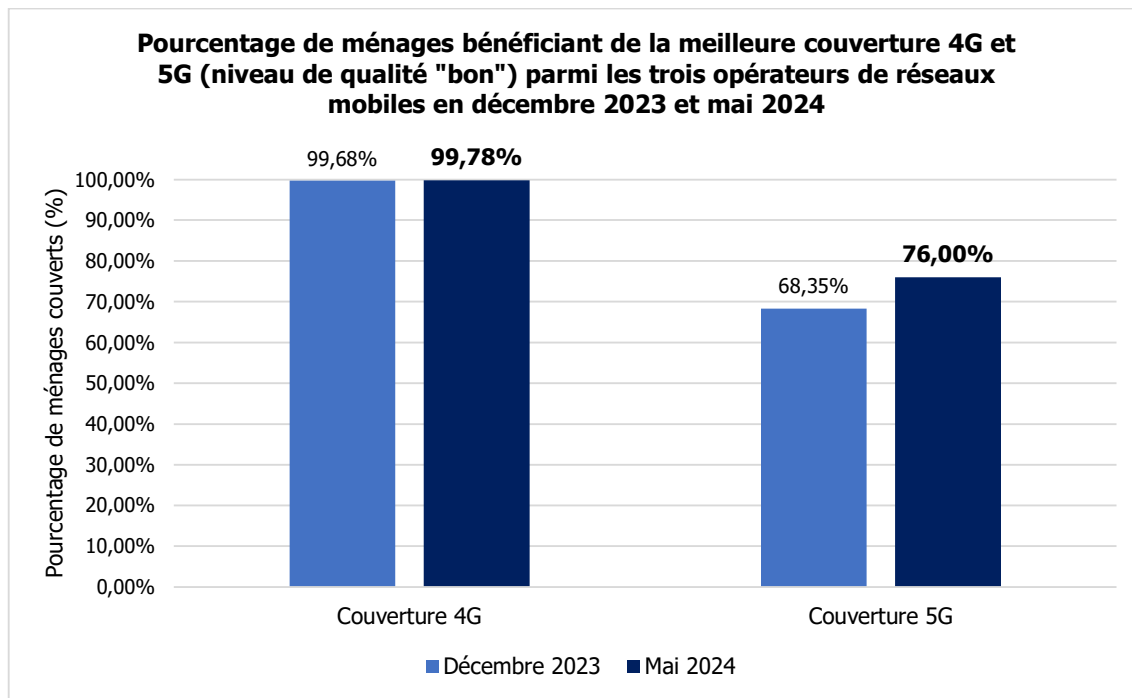


Figure 1 : Meilleure couverture 4G et 5G pour un niveau de qualité « bon » parmi Orange, Proximus et Telenet (Source : données de l'Atlas mobile de l'IBPT, décembre 2023 et mai 2024)

23. Les chiffres présentés sur la figure 1 correspondent au pourcentage de ménages bénéficiant de la couverture la plus étendue possible en 4G et 5G de la part d'Orange, Proximus ou Telenet. Autrement dit, le chiffre retenu correspond à la couverture la plus étendue offerte par un de ces opérateurs pour un niveau de qualité « bon » en intérieur¹¹, et non à une couverture agrégée.
24. En conclusion, la couverture 4G la plus étendue est offerte par au moins un opérateur sur la quasi-totalité du territoire (99,78%), tandis que le déploiement de la 5G continue de progresser.
25. Selon les informations dont dispose l'IBPT, en 2022, le débit descendant maximal moyen du réseau 4G d'Orange, Telenet et Proximus oscille entre 65,8 Mbps et 82,4 Mbps¹². Les nouveaux débits fixés pour la composante géographique du service universel devraient donc en théorie pouvoir être couverts par les réseaux 4G.
26. Concernant le développement de la 5G, l'IBPT a clôturé le 20 juillet 2022 la dernière phase de la mise aux enchères du spectre radioélectrique. Ce développement pourrait permettre d'élargir 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 ultra-rapide via une connexion sans fil, atteignant une vitesse théorique jusqu'à 100 Mbps, ce

¹¹ 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.

¹² Etude qualitative des réseaux à haut débit fixes et mobiles en Belgique 2023 | IBPT, p 40.

qui peut constituer une solution dans les zones où le déploiement des réseaux fixes s'avère coûteux ou compliqué.

27. 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 maximum théoriques proposés dans la plupart des offres commerciales des fournisseurs satellitaires dépassent largement 10 Mbps.
28. D'après les données disponibles, le nombre de connexions à l'Internet à haut débit par satellite en Belgique connaît une progression constante entre le deuxième semestre 2021 et le premier semestre 2024. Ce nombre est passé de [500-1.000] à [5.000-10.000] connexions, tout en restant marginale par rapport au nombre total de connexions haut débit dans le pays (environ 5,1 millions de ventes de lignes fixes à haut débit en 2023).
29. Sur base des dernières données géographiques disponibles (deuxième semestre 2023), la répartition du nombre de connexions Internet par satellite par Région se présente comme suit :
 - 29.1. [0-25]% pour la Région de Bruxelles-Capitale.
 - 29.2. [25-50]% pour la Région flamande.
 - 29.3. [50-75]% pour la Région wallonne.
30. La majorité des connexions Internet par satellite ([50-75]%) se trouvent en Région wallonne. Cette situation peut s'expliquer par le fait qu'une région 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 déployer 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.
31. En plus de la solution satellite, il est également possible d'améliorer la couverture des zones blanches par le recours à des faisceaux hertziens. Cette solution consiste à relier, via une onde hertzienne, l'armoire de rue au central de l'opérateur (au lieu d'une connexion par fibre optique, plus coûteuse). Le prix des liaisons hertziennes dans les zones blanches a fait l'objet d'une diminution en 2018, afin d'encourager leur utilisation.
32. 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

33. Les initiatives suivantes destinées à améliorer la connectivité fixe en Belgique ont été entreprises et leur mise en œuvre est actuellement en cours.
34. Au niveau fédéral, la ministre en charge des télécommunications a lancé le plan large bande national 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 2025¹³. 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 » :
 - 34.1. Appel à projets 2022 – Zones blanches¹⁴ : 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 devra être finalisée pour le 31 décembre 2024 au plus tard.
 - 34.2. Appel à projets 2023 – Zones blanches¹⁵ : 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.
35. 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 :
 - 35.1. Appels à projets de connectivité fixe « Last mile » 2022 et 2023¹⁶ : avec un soutien financier de 26,5 millions d'euros au total, accordés sous la forme de subventions aux opérateurs pour déployer un réseau fixe à très haute capacité (ou VHCN) dans ces zones. Ces deux appels à projets visent à connecter 15.500 ménages n'ayant pas accès à un débit de 100 Mbps. La mise en œuvre du second appel à projets doit être finalisée au plus tard le 30 juin 2025.
 - 35.2. Appel à projets de connectivité fixe « Last mile » 2024¹⁷ : 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.
36. Par ailleurs, 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

¹³ Voir également [FR - Plan national pour la reprise et la résilience.pdf \(belgium.be\)](#), pages 229 à 239

¹⁴ Plus de détails sur [Appel à projets 2022 - Zones blanches | SPF Economie](#)

¹⁵ Plus de détails sur [Appel à projets 2023 – Zones blanches | SPF Economie](#)

¹⁶ [Résultats de l'Appel à projets "Last Mile" 2022 | DigitalWallonia.be](#) et [Appel à projets de connectivité fixe "Last mile" 2023 | DigitalWallonia.be](#)

¹⁷ [Appel à projets de connectivité fixe "Last mile" 2024 | DigitalWallonia.be](#)

germanophone (y compris, les zones les plus rurales), ce qui doit être réalisé via une coentreprise nommée Gofiber. Ce déploiement se fera sur une période de quatre ans entre 2023 et 2026 et permettra de remédier largement au déficit de couverture observée en Communauté germanophone. 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.

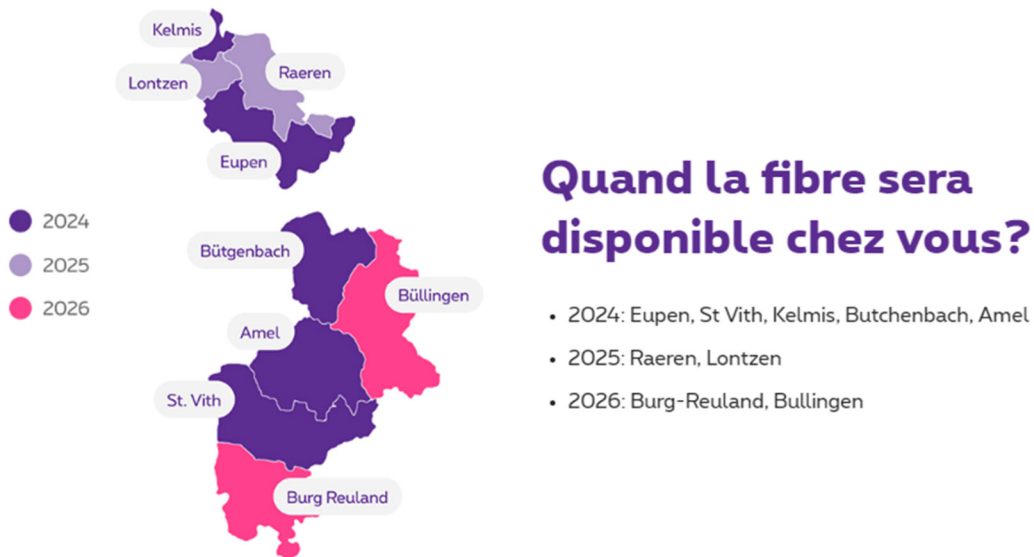


Figure 2 : Annonce de la disponibilité de la fibre en Communauté germanophone (Source : [site web de Proximus](#), consulté le 17 décembre 2024)

37. 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.
38. Dans ce cadre, Proximus et Fiberklaar, d'une part, et Telenet et Wyre, d'autre part, ont annoncé avoir conclu un protocole d'accord (*Memorandum of Understanding* ou MoU) visant à répartir entre elles le déploiement de la fibre dans les zones à moyennement à faiblement peuplées de Flandre et à se donner un accès mutuel à leurs réseaux respectifs dans ces zones¹⁹. Les principales conditions d'une éventuelle collaboration doivent encore être analysées. En effet, l'Autorité belge de la concurrence a ouvert une instruction pour évaluer l'impact de ce projet d'accord de coopération sur la concurrence entre les fournisseurs de services de télécommunications, comme l'indique son communiqué de presse datant du 26

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

¹⁹ [Communiqué de presse de Proximus du 25 juillet 2024 : Proximus, Wyre, Telenet et Fiberklaar signent un protocole d'accord \(MoU\) pour accélérer le déploiement de la fibre en Flandre et étendre l'accès aux réseaux gigabit](#)

juillet 2024²⁰. À cette même date, l'IBPT a également publié un communiqué de presse²¹ dans lequel il annonce qu'il :

- 38.1. « collaborera étroitement avec l'Autorité belge de la Concurrence et lui apportera son expertise technique et sa connaissance du secteur des communications électroniques. » ;
- 38.2. et « veillera notamment à ce que les principes énumérés dans sa communication du 10 octobre 2023 soient respectés (...) ».

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

39. 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 :
 - 39.1. 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.
 - 39.2. 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.
40. En ce qui concerne l'amélioration de la connectivité mobile via le déploiement de réseaux 5G, certains opérateurs ont annoncé leurs ambitions.
41. Proximus vise une couverture 5G complète de la Belgique à l'horizon 2025-2026²³ et Orange vise à atteindre une couverture 5G de 40% de la population belge d'ici 2023 ainsi qu'un taux de couverture 5G de 90% d'ici 2025²⁴. Telenet prévoit le déploiement de la 5G sur l'ensemble de son réseau, d'ici 2025²⁵.
42. Pour l'instant, seuls ces trois opérateurs ont déployé un réseau mobile. Digi Communications Belgium S.A. est entré sur le marché en décembre 2024²⁶, mais initialement en tant qu'opérateur mobile virtuel. Un accord a été conclu en août 2023 avec Proximus permettant

²⁰ [Communiqué de presse N°32/2024 de l'Autorité belge de la Concurrence du 26 juillet 2024](#)

²¹ [Communiqué de presse de l'IBPT du 26 juillet 2024 - Proximus/Fiberklaar et Telenet/Wyre envisagent de coopérer pour déployer la fibre optique en Flandre](#)

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](#)

²³ Voir le rapport annuel de Proximus de 2023, p 6 et 14 : [Proximus - Rapport annuel intégré 2023](#).

²⁴ Voir le communiqué de presse d'Orange du 10/11/2022 : Orange Belgium a ouvert aujourd'hui un Orange 5G Lab à La Grand Poste à Liège et présente plus de huit cas d'utilisation de la 5G en collaboration avec des industries locales.

²⁵ Voir rapport annuel de Telenet de 2023, p. 14 : [Annual Report ENG - 2023](#)

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

à Digi Communications Belgium d'utiliser son réseau pendant 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.

43. Par ailleurs, Digi prévoit un déploiement progressif de son propre réseau 5G, avec les objectifs de couvrir :
 - 43.1. 30% de la population d'ici la fin de 2025;
 - 43.2. 70% de la population d'ici 2028 ;
 - 43.3. presque 100% de la population d'ici 2030²⁹.

2.1.2.5. Enquête TIC auprès des ménages et des individus³⁰

44. 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.
45. Chaque année, Statbel réalise l'enquête TIC auprès des ménages belges comprenant au moins une personne âgée entre 16 et 74 ans. En 2024, Statbel a également pris en compte, pour la première fois, l'analyse de l'utilisation d'Internet par les seniors (âgés de 75 à 89 ans).
46. Selon la dernière enquête TIC, 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%.
47. 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).

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 \(2023\)](#), p 51

²⁹ Voir FAQ de l'opérateur DIGI disponible sur son [site web](#) (consulté le 17 décembre 2024)

³⁰ Enquête portant sur l'[Utilisation des TIC auprès des ménages](#) publiée le 28 novembre 2024.

48. 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 appartient les ménages. Les deux figures ci-dessous illustrent ce constat.

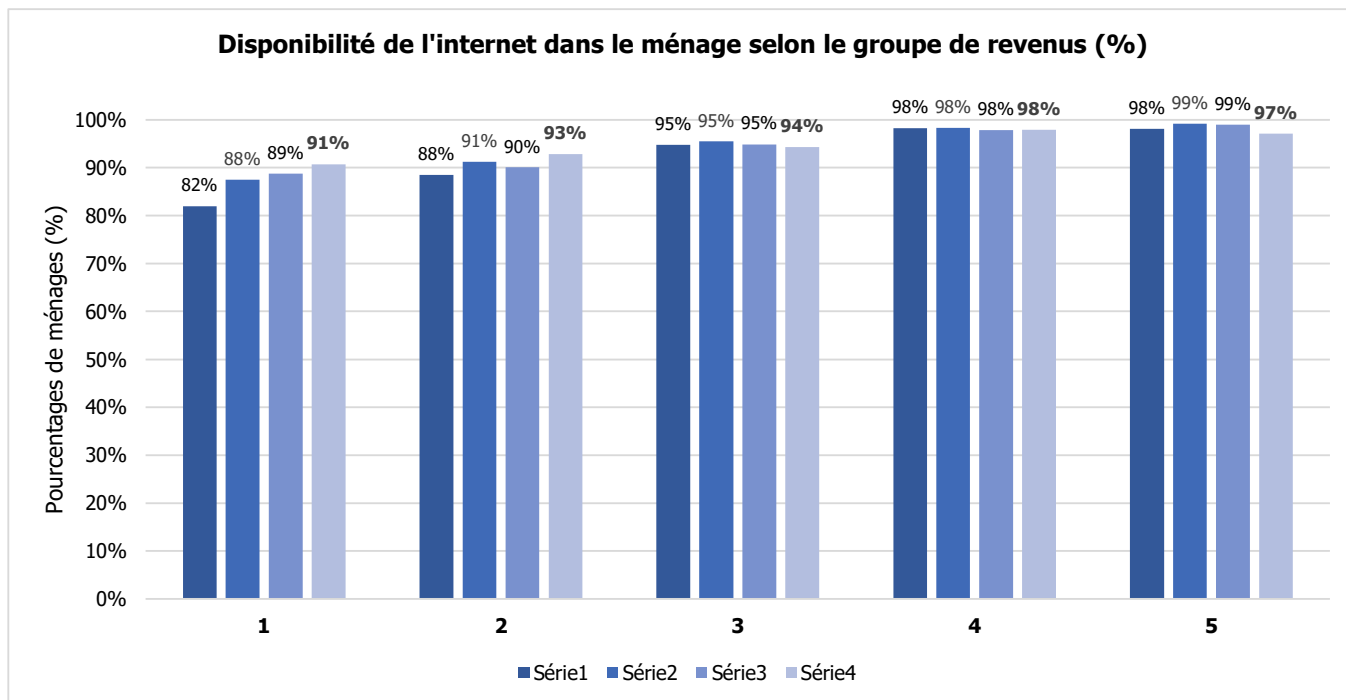


Figure 3 : Disponibilité de l'Internet dans le ménage selon le groupe de revenus (%) de 2021 à 2024 (Source : Statbel)

49. La figure 3 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).
50. En 2024, la figure 4 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%).

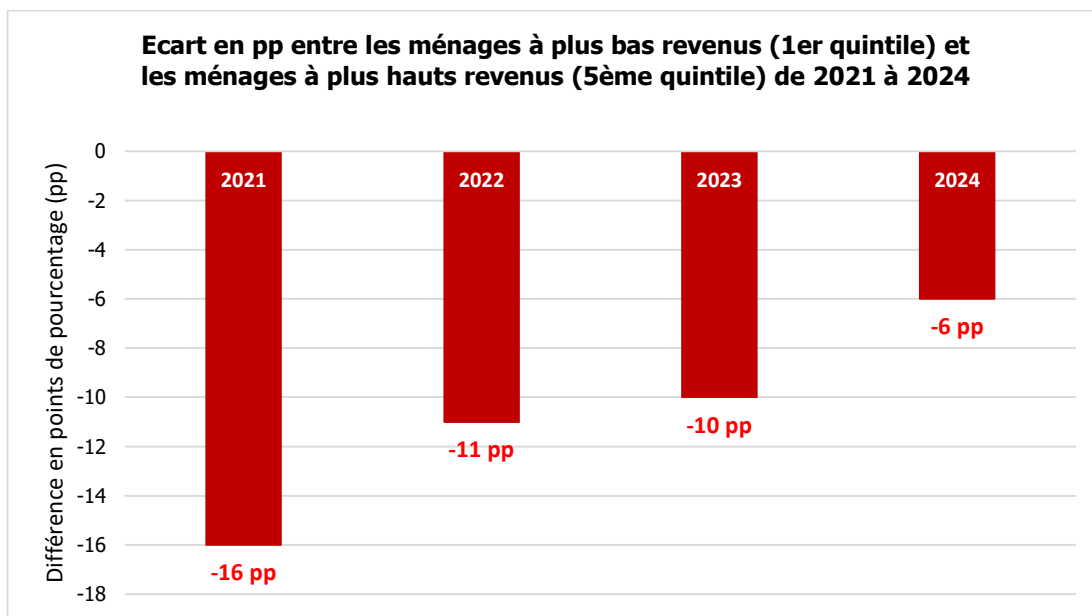


Figure 4 : Ecart en points de pourcentage (pp) entre les ménages du 1^{er} quintile et les ménages du 5^{ème} quintile de 2021 à 2024 en ce qui concerne la disponibilité de l'Internet dans le ménage (Source : Statbel)

51. 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.
52. 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.

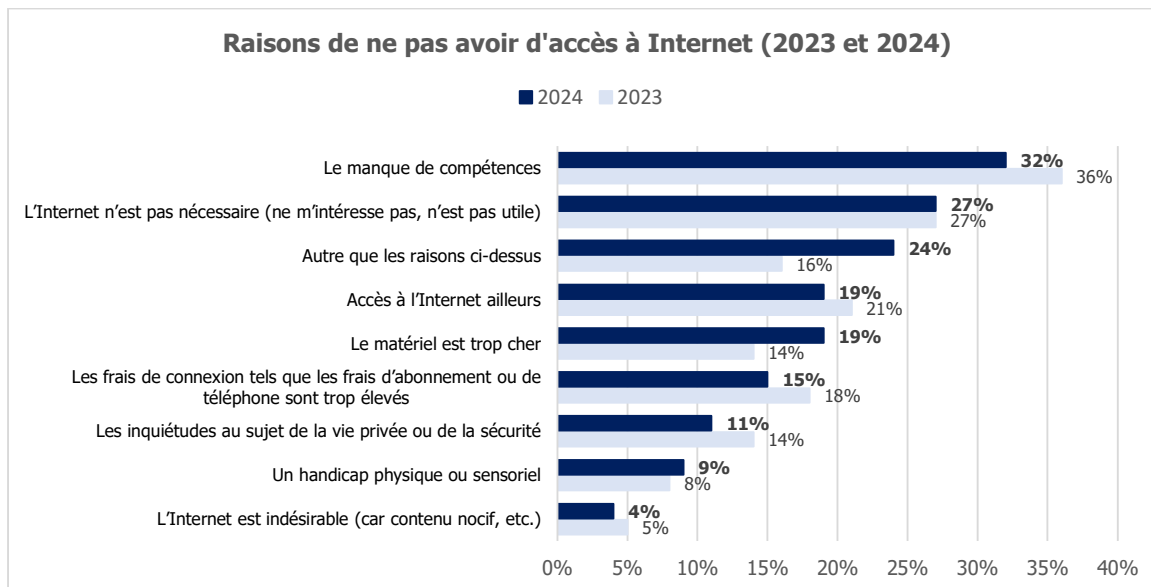


Figure 5 : Raisons invoquées par les ménages qui ne disposent pas d'une connexion Internet (source : Statbel - Utilisation des TIC auprès des ménages 2023 et 2024)

53. 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.
54. 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.
55. 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.
56. 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.

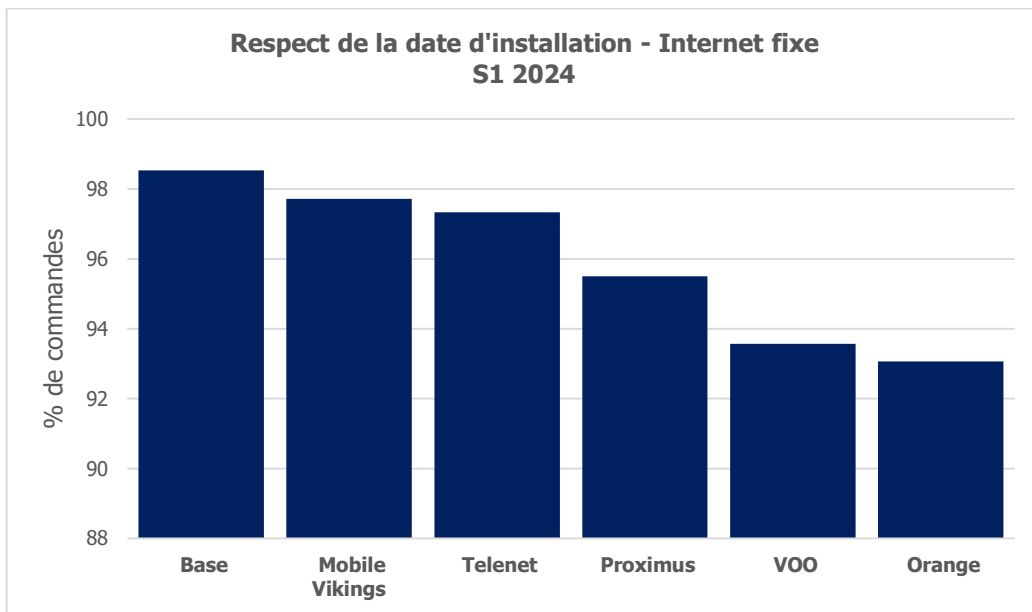
2.1.3. Qualité

57. 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 LCE³¹.
58. 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.
59. Le baromètre de qualité³² donne un aperçu des prestations de certains opérateurs au cours de la première moitié de 2024, 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.
60. 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 services³³. 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.
61. Voici quelques exemples d'informations fournies par le baromètre de qualité. Pour chaque indicateur, les résultats sont présentés du meilleur au moins bon :
 - 61.1. Le pourcentage de commandes pour lesquelles la date annoncée pour la mise en service de l'Internet fixe a été respectée :

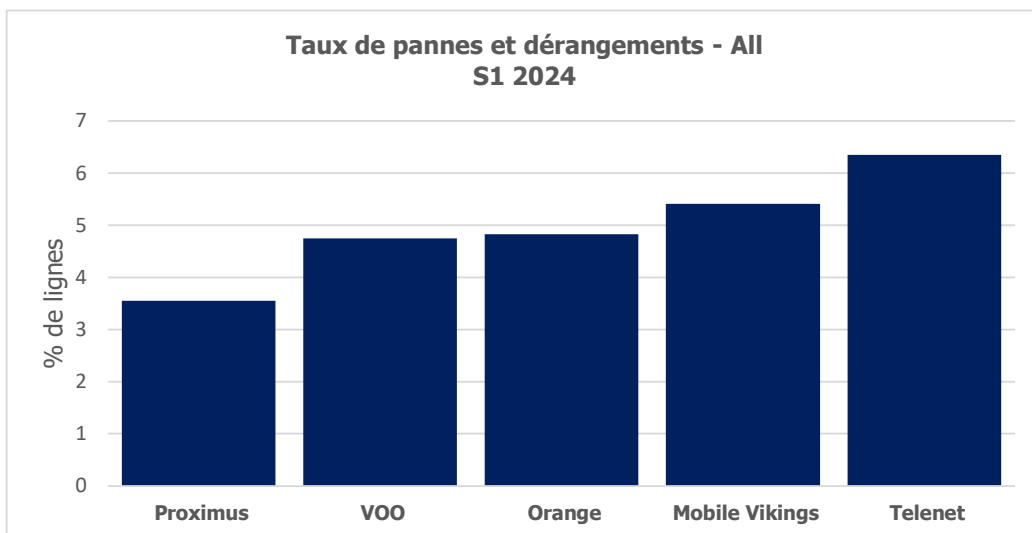
³¹ Art. 69, §1^{er}, de la LCE.

³² <https://www.bipt-data.be/fr/projects/barometer>

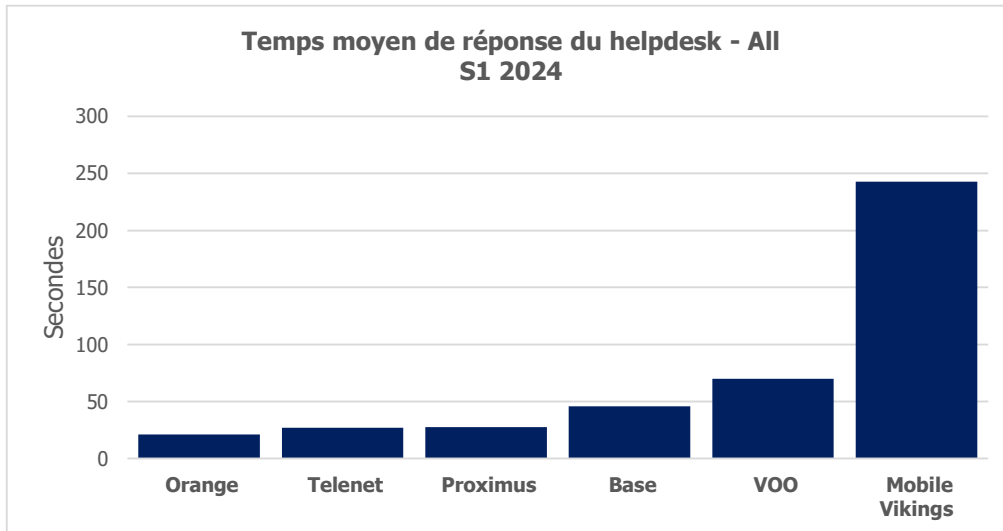
³³ [Décision du Conseil de l'IBPT du 15 juillet 2015 concernant les indicateurs de qualité des services](#)



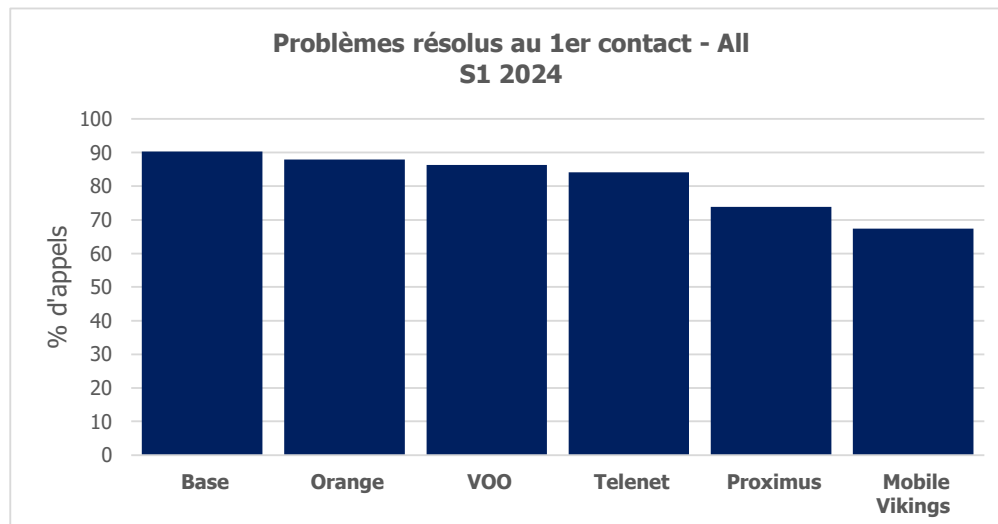
61.2. La proportion de lignes d'accès sur lesquelles une panne ou un dérangement a été constaté, à l'exclusion des problèmes imputables aux équipements et à l'installation du client :



61.3. Le temps moyen de réponse du service clientèle (en secondes) :



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



2.1.4. Caractère abordable de la composante géographique

62. L'analyse du caractère abordable de la composante géographique repose sur les résultats du simulateur tarifaire de l'IBPT, meilleurtarif.be, en décembre 2024.
63. 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.

64. Les données tarifaires présentées ci-dessous ont été extraites en décembre 2024 du simulateur tarifaire.
65. 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 :
 - 65.1. d'une part, les plans tarifaires comprenant l'Internet fixe uniquement et,
 - 65.2. d'autre part, les plans tarifaires comprenant la téléphonie fixe et au moins l'Internet fixe dans des offres groupées.
66. Sur le marché résidentiel, les dernières statistiques de l'IBPT (2023)³⁴ montrent que la téléphonie fixe est dans 91% des cas incluse dans un pack contre 9% achetée en standalone. De plus, la demande pour la téléphonie fixe continue de diminuer : par rapport à 2022, le nombre total de canaux d'accès au réseau téléphonique fixe diminue (-9,04%) ainsi que le trafic de téléphonie vocale fixe exprimé en minutes (-26,23%) en 2023.

2.1.4.1. L'Internet fixe

67. 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.
68. 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.
69. 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 10 € à 60,99 €.
70. Certains opérateurs proposent également sur le marché des offres meilleur marché accessibles uniquement pour les ménages les plus vulnérables, comme les offres Essential Internet de Telenet. L'offre « Essential Internet FIVE » a été exclue des offres présentées ci-après car la vitesse proposée est inférieure à 10 Mbps.

³⁴ [Situation du secteur des communications électroniques 2023 : données](#) et [Communication du Conseil de l'IBPT du 19 juin 2024 concernant la situation du marché des communications électroniques et de la télévision \(2023\)](#)

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

| Opérateur | Nom du plan | Type de technologie | Caractéristiques ³⁵ | Abonnement mensuel ³⁶ | CMM ³⁷ |
|-----------------------|--------------------------------------|---------------------|--|----------------------------------|-------------------|
| Telenet | Essential Internet TEN ³⁸ | Câble | 150 GB & vitesse max de 30 Mbps | 10 € | 10 € |
| Orange | Home Flybox 15 GB | Mobile | 15 GB & vitesse max de 210 Mbps | 20 € | 21,08 € |
| skyDSL | skyDSL2+ à la maison S | Satellite | 15 GB & vitesse max de 12 Mbps | 16,90 € | 23,19 € |
| Scarlet | Poco | xDSL | 50 GB & vitesse max de 30 Mbps | 23 € | 23,81 € |
| edpnet | VDSL XS (sans modem) | xDSL | Trafic illimité & vitesse max de 20 Mbps | 25,95 € | 27,34 € |
| Base | Internet limité | Câble | 300 GB & vitesse max de 50 Mbps | 27,00 € | 27,83 € |
| Proximus | Internet Essential | xDSL | 100 GB & vitesse max de 50 Mbps | 28 € | 29,64 € |
| FastFiber | FIBER 50 sans modem | Fibre | Trafic illimité & vitesse max de 50 Mbps | 29,95 € | 31,34 € |
| Telenet | Easy Internet | Câble | 150 GB & vitesse max de 100 Mbps | 34,45 € | 35,84 € |
| Yoin | DSL 100 | xDSL | Trafic illimité & vitesse max 100 Mbps | 35 € | 37,78 € |
| United Telecom | Surf@Home VDSL | xDSL | Trafic illimité & vitesse max 150 Mbps | 26,40 € | 38,04 € |
| Mobile Vikings | Unlimited fast internet 100 mbps | xDSL ou Fibre | Trafic illimité & vitesse max 100 Mbps | 40 € | 40 € |

³⁵ 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.

³⁶ 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.

³⁷ Les coûts mensuels moyens (CMM) 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.

³⁸ Ce plan s'inscrit dans le cadre du programme structurel et durable de Telenet sous le nom de « Telenet Essential Internet », et est offert aux personnes en situation de précarité financière. Il est disponible sous certaines conditions, dont les informations sont accessibles au lien suivant : [Tout savoir sur Telenet Essential Internet](#). Étant réservé à un public spécifique, ce plan n'apparaît pas dans le simulateur tarifaire de l'IBPT.

| | | | | | |
|------------------------------|--------------------------------|-----------|--|---------|---------|
| hey! | hey! Internet | Câble | Trafic illimité & vitesse max 150 Mbps | 39 € | 40,64 € |
| Tchamba | INTERNET ONLY | xDSL | Trafic illimité & vitesse max 100 Mbps | 39,95 € | 42,70 € |
| Voo | SOLO SUPER RELAX OS | Câble | Trafic illimité & vitesse max 200 Mbps | 40,00 € | 43,06 € |
| Cybernet | DSL | xDSL | 750 GB & vitesse max 100 Mbps | 43,99 € | 50,32 € |
| Nordnet (avec Orange) | Orange Satellite ³⁹ | Satellite | Trafic illimité & vitesse max 200 Mbps | 49,00 € | 60,08 € |
| Starlink | Starlink | Satellite | Trafic illimité & vitesse max 100 Mbps | 50,00 € | 60,99 € |

Tableau 1 : Aperçu des offres Internet d'au moins 10 Mbps – situation au 4 décembre 2024

72. 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.).
73. Pour les ménages qui doivent recourir au satellite en raison de sa couverture complète en Belgique, les frais d'activation et/ou de matériel peuvent représenter un frein potentiel. Cependant, l'abonnement mensuel du satellite n'a pas connu d'augmentation tarifaire, et a même bénéficié dans certains cas d'une évolution favorable.
74. En effet, par rapport à 2023, le coût de l'abonnement mensuel chez skyDSL reste inchangé. De plus, en août 2022, l'abonnement chez Starlink en Belgique était de 99 euros. À cette même période, l'entreprise annonçait une baisse importante de ses tarifs en France⁴⁰, laissant espérer une évolution similaire en Belgique. Actuellement, l'abonnement est proposé à 50 euros dans le pays⁴¹.

2.1.4.2. La téléphonie fixe incluse dans un pack

75. Comme indiqué supra, la présente section s'attache à présenter la téléphonie fixe incluse dans un pack comprenant au moins l'Internet fixe.
76. 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.
77. Le schéma de consommation suivant est pris en compte pour le profil d'utilisation faible mensuel, soit 25 appels passés par mois répartis en :

³⁹ Ce plan tarifaire sera prochainement introduit dans le simulateur tarifaire.

⁴⁰ [Starlink divise par deux le prix de son abonnement en France, il passe à 50€ par mois](#)

⁴¹ Nous n'avons pas d'informations sur la date de ce changement tarifaire.

- 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.
78. Pour ce profil, le simulateur tarifaire liste des offres les moins chères (Internet fixe + téléphonie fixe) dont le CMM se situe entre 41,81 € € et 74,63 €.
79. 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.
80. Pour le profil d'utilisation moyen, le simulateur tarifaire liste des offres (Internet fixe + téléphonie fixe) dont le CMM se situe entre 48,38 € et 83,63 €.

2.1.5. Conclusion relative à la composante géographique

81. En matière de **disponibilité** de la composante géographique, la Belgique bénéficie d'une bonne couverture au seuil de 10 Mbps (99,78%) via les réseaux fixes. De plus, la couverture 4G (au moins 99,78%) et 5G (au moins 76,00%) 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.
82. 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).
83. 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.
84. 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.

85. 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.
86. 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. Les prix de cette alternative sont restés stables, voire ont diminué.
87. 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

88. 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.
89. Depuis le 1^{er} mars 2024, la composante sociale du service universel en matière de communications électroniques est subdivisée en deux parties :
 - 89.1. Le tarif social « ancien régime », qui consiste en l'octroi de réductions tarifaires pour la téléphonie fixe et l'Internet fixe.
 - 89.2. Le tarif social « nouveau régime », qui consiste en l'octroi d'une offre spécifique à certaines catégories de personnes.
90. Le tarif social « nouveau régime » prévoit la fourniture d'une « offre Internet sociale » comportant une composante Internet fixe, et ayant des caractéristiques « de base ». Elle est disponible pour une nouvelle catégorie d'ayants-droit.
91. Le tarif social « ancien régime » est maintenu pour les bénéficiaires qui ont introduit leur demande avant le 1^{er} mars 2024. Plus aucune autre demande d'octroi du tarif social « ancien régime » ne pourra être introduite après cette date.
92. 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

93. 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 un service de téléphonie fixe ou d'Internet fixe.
94. L'IBPT continue à assurer la gestion du tarif social « ancien régime ».
95. 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)

96. Comme indiqué ci-dessus, les bénéficiaires ayant introduit leur demande avant le 1^{er} mars 2024 peuvent conserver leur tarif social « ancien régime ».
97. 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 ;
 - 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 le tarif social.

98. La vérification des conditions d'octroi pour les bénéficiaires ayant déjà obtenu le tarif social, qui était précédemment effectuée sur base bisannuelle⁴² par l'IBPT, aura désormais lieu une fois par an.

2.2.2.2. Données concernant le tarif social « ancien régime »

99. Les données relatives au tarif social « ancien régime » présentées couvrent la période de 2017 à octobre 2024 et proviennent de la base de données STTS⁴³ gérée par l'IBPT.

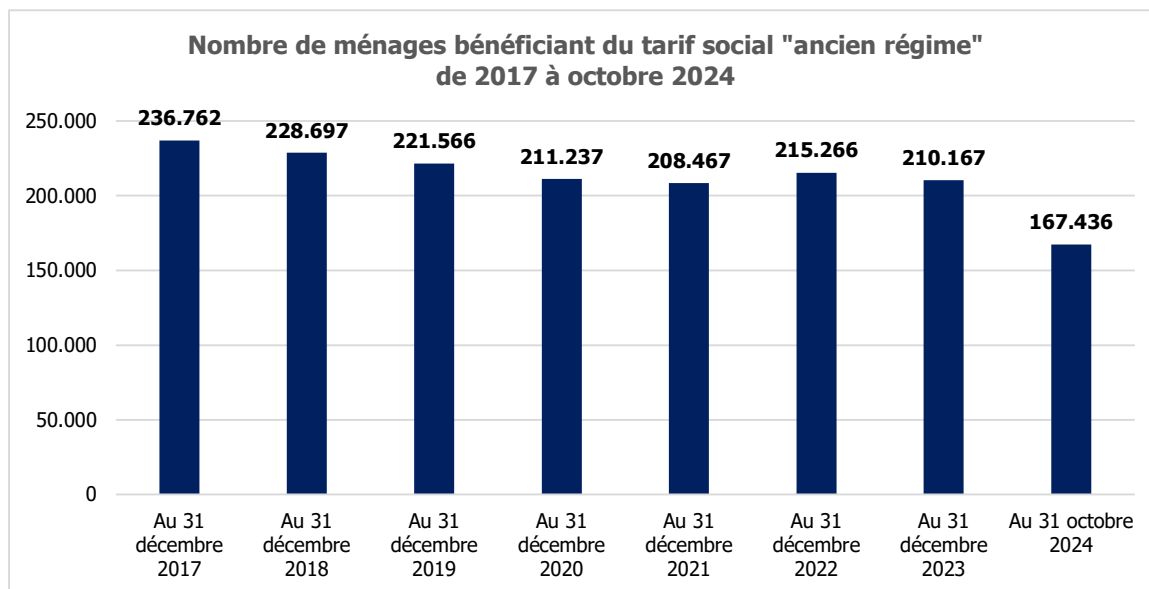


Figure 6 : évolution du nombre de ménages bénéficiant du tarif social « ancien régime » de septembre 2017 à octobre 2024 (Source : bases de données STTS)

100. Le tarif social « ancien régime » était, en octobre 2024, octroyé à 167.436 bénéficiaires.
101. De 2017 à 2021, le nombre de ménages qui bénéficient des tarifs sociaux décroît pour reprendre une tendance haussière à partir de 2022. Cette croissance peut entre autres être expliquée par :

101.1. La finalisation de l'automatisation du processus de vérification des conditions d'octroi du tarif social. Comme indiqué supra, l'IBPT vérifiait auparavant tous les deux ans si les bénéficiaires du tarif social répondent toujours aux conditions d'octroi du droit. Cette vérification a désormais lieu une fois par an. Elle est réalisée de manière automatique depuis 2017, ce qui peut expliquer une accélération des vérifications dans les années qui ont suivi. L'accélération des vérifications a permis de résorber le retard accumulé les années précédentes. Le nombre d'arrêts de droit suite aux vérifications bisannuelles s'est stabilisé aux alentours de 2021, moment auquel l'IBPT est arrivé à jour avec les vérifications bisannuelles.

⁴² Tous les deux ans.

⁴³ La base de données STTS est gérée par l'IBPT, en vue de la gestion et du maintien du tarif social « ancien régime ».

101.2. La couverture médiatique de la réforme du tarif social menée par la Ministre des Télécommunications⁴⁴.

101.3. La pression financière exercée sur les ménages en raison de la crise économique qui a frappé la Belgique, les incitant à rechercher des moyens d'économiser.

102. Entre décembre 2023 et octobre 2024, le nombre de bénéficiaires du tarif social ancien régime a fortement diminué (-20,34%). Cette baisse résulte principalement 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 été jamais 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 ».

103. Les tableaux ci-dessous présentent l'activité de la base de données pour l'année 2023 et pour l'année 2024 (janvier à octobre), en distinguant la procédure automatisée (tableau 3) de la procédure manuelle (tableau 4). Pour l'année 2024, l'activité de la base de données se limite au traitement des nouvelles demandes du tarif social ancien régime introduites avant mars 2024, car comme nous le rappelons aucune nouvelle demande ne pouvait être soumise après cette date.

| Résultat | 2023 | | 2024 (janvier à octobre) | |
|--|------------|--------|--------------------------|--------|
| | # dossiers | % | # dossiers | % |
| Oui (envoi d'une réponse automatisée à l'opérateur introduisant la demande) | 21.910 | 43,32% | 5.815 | 47,59% |
| Non car autre tarif social dans le ménage (envoi d'une lettre générée par STTS) | 1.529 | 3,02% | 470 | 3,85% |
| Non car ne répond pas aux conditions (envoi d'une lettre générée par STTS) | 27.134 | 53,65% | 5.933 | 48,56% |
| Total | 50.573 | 100% | 12.218 | 100% |

Tableau 3 : Procédure automatisée – Résultat de la vérification des conditions d'octroi par l'application STTS des demandes du tarif social ancien régime introduites en 2023 et 2024 (source : application STTS)

⁴⁴ Voir par exemple les articles de presse : [Le tarif social pour une connexion à Internet passera à 19 euros en 2024 - BX1](#) publié le 8 novembre 2022 ; [La Chambre approuve une réforme du tarif social pour une connexion internet | RTL Info](#) publié le 20 juillet 2023 ; [Le nouveau tarif social télécoms entrera en vigueur le 1 mars | L'Echo \(lecho.be\)](#) publié le 11 octobre 2023 ; etc.

| Résultat | 2023 | | 2024 (janvier à octobre) | |
|--|------------|--------|--------------------------|--------|
| | # dossiers | % | # dossiers | % |
| Oui après décision de l'IBPT (manuel) | 2.595 | 8,08% | 580 | 4,55% |
| Non après décision de l'IBPT (manuel) | 1.326 | 4,13% | 342 | 2,68% |
| Non par clôture en l'absence de réponse (automatique) | 28.195 | 87,79% | 11.833 | 92,77% |
| Total | 32.116 | 100% | 12.755 | 100% |

Tableau 4 : Procédure manuelle – Résultat de la vérification manuelle des conditions d'octroi des demandes du tarif social ancien régime en 2023 et 2024 (source : application STTS)

104. Du 1^{er} janvier 2023 au 31 octobre 2024, sur 67.634⁴⁵ demandes de tarif social, seulement 4.843 dossiers ont nécessité un traitement manuel (soit 7,16%).
105. Comme indiqué ci-dessus, parallèlement au traitement des demandes introduites avant mars 2024 pour le tarif social « ancien régime », l'IBPT vérifie, chaque année depuis l'introduction de l'offre Internet sociale, si les bénéficiaires actuels répondent toujours aux conditions d'octroi.
106. Cette procédure est également automatisée en partie, et le traitement manuel limité, comme le montrent les deux tableaux ci-dessous.

| Résultat | 2023 | | 2024 (janvier à octobre) | |
|--|------------|--------|--------------------------|--------|
| | # dossiers | % | # dossiers | % |
| Oui (aucune action) | 78.445 | 90,38% | 145.803 | 91,52% |
| Non car autre tarif social dans le ménage (envoi d'une lettre générée par STTS) | 0 | 0% | 0 | 0% |
| Non car ne répond pas aux conditions (envoi d'une lettre générée par STTS) | 8.351 | 9,62% | 13.516 | 8,48% |
| Total | 86.796 | 100% | 159.319 | 100% |

Tableau 5 : Vérifications des dossiers réalisées en 2023 et 2024 et résultats donnés par l'application STTS (source : application STTS)

⁴⁵ Ce chiffre correspond aux demandes du tarif social ancien régime introduites pour la procédure automatisée et manuelle, en excluant celles qui ont été clôturées en raison de l'absence de réponse lors de la procédure manuelle :

- Procédure automatisée : 50.573 + 12.128 = **62.701**
- Procédure manuelle : 32.116 + 12.755 – 28.195 – 11.833 = **4.843**

| Résultat | 2023 | | 2024 (janvier à octobre) | |
|--|------------|--------|--------------------------|--------|
| | # dossiers | % | # dossiers | % |
| Oui après décision de l'IBPT | 2.478 | 23,99% | 4.126 | 50,63% |
| Non après décision de l'IBPT | 405 | 3,92% | 235 | 2,88% |
| Non par clôture automatique en l'absence de réponse | 7.446 | 72,09% | 3.789 | 46,49% |
| Total | 10.329 | 100 % | 8.150 | 100 % |

Tableau 6 : Traitement manuel des vérifications des dossiers réalisées en 2023 et 2024 (source : application STTS)

107. Du 1^{er} janvier 2023 au 31 octobre 2024, sur 253.359⁴⁶ dossiers vérifiés, seulement 7.244 dossiers ont nécessité un traitement manuel (soit 2,86 %).

2.2.3. Tarif social « nouveau régime » : l'offre Internet sociale

2.2.3.1. Contexte

108. 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.
109. La gestion du tarif social « nouveau régime » a été confiée au SPF Economie.
110. 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'offres :
- 110.1. 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) ;
- 110.2. 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

⁴⁶ 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 : 86.796 + 159.319 = **246.115**
- Procédure manuelle : 10.329 + 8.150 – 7.446 – 3.789 = **7.244**

respecter au minimum les caractéristiques de volume et de vitesse définies pour l'abonnement social à 19 €.

111. 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'actions sociale (CPAS), du SPF Sécurité sociale - Direction générale Personnes handicapées (SPF SS DGPH), ou encore du Service fédéral des Pensions (SFP)⁴⁷.
112. 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 porteuses d'un handicap.
113. 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 à cinquante millions d'euros⁴⁸. A l'heure actuelle, les opérateurs Voo, Proximus et Telenet fournissent l'offre Internet sociale.
114. Ces opérateurs transmettent les demandes reçues au SPF Economie, qui se charge de la vérification des conditions d'octroi de l'offre Internet sociale.
115. 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

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

⁴⁷ Pour la liste complète des catégories d'ayants droit, voir le nouvel article 22/2, §2 de l'annexe 1 de la LCE.

⁴⁸ Pour plus de détails, voir le nouveau §4 de l'article 74 de la LCE.

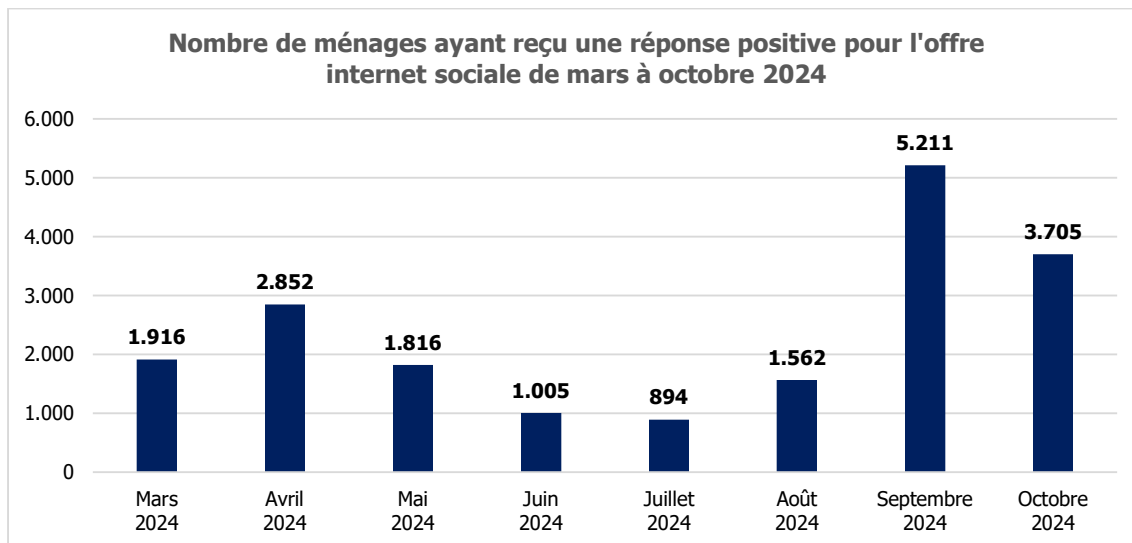


Figure 7 : nombre de ménages ayant reçu une réponse positive pour bénéficier de l'offre Internet sociale de mars à octobre 2024 (Source : SPF Economie)

117. La figure 8 ci-dessous présente, quant à elle, le nombre de ménages cumulés ayant reçu une réponse positive pour l'offre Internet sociale. Autrement dit, pour le mois d'avril 2024, le nombre de ménages correspond à l'addition des bénéficiaires des mois de mars 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.

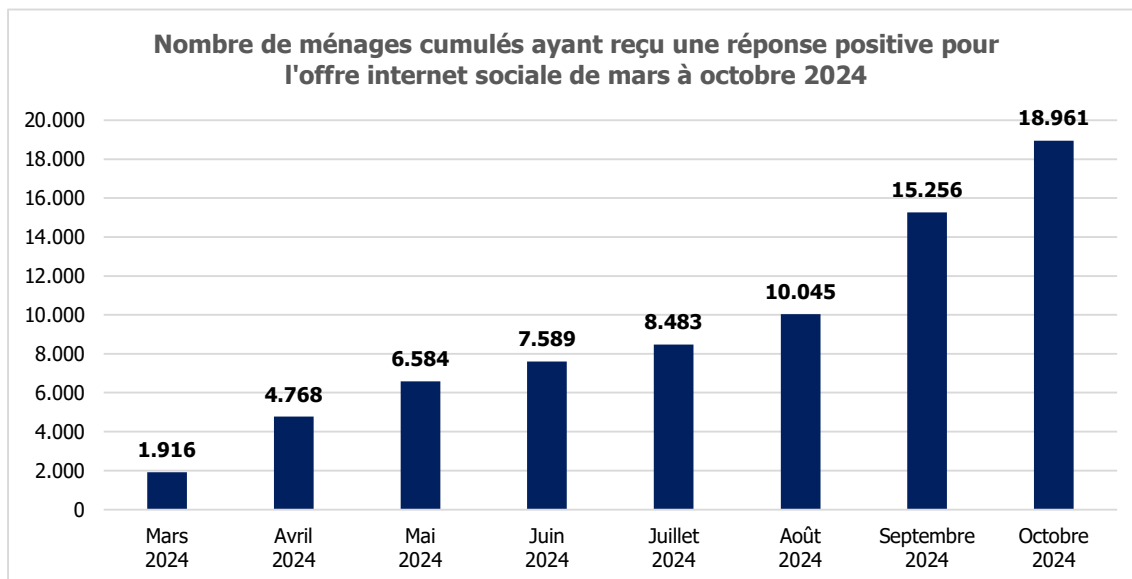


Figure 8 : nombre de ménages cumulés ayant reçu une réponse positive pour bénéficier de l'offre Internet sociale de mars à octobre 2024 (Source : SPF Economie)

118. Au total, l'offre Internet sociale était octroyée à 18.961 bénéficiaires en octobre 2024.

3. Conclusion du monitoring

119. 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.

120. En ce qui concerne la composante sociale du service universel, le nombre de bénéficiaires du tarif social ancien régime a diminué, passant de 210.167 bénéficiaires en 2023 à 167.436 au 31 octobre 2024. Depuis mars 2024, les nouvelles demandes pour ce tarif ne sont plus possibles en raison de l'introduction de l'offre Internet sociale. En octobre 2024, cette dernière comptait 18.961 bénéficiaires.

Bernardo Herman
Membre du Conseil

Peggy Valcke
Membre du Conseil

Stefaan Vyverman
Membre du Conseil

Michel Van Bellinghen
Président du Conseil