



Institut belge des services postaux  
et des télécommunications

# **Communication du Conseil de l'IBPT du 22 décembre 2021 concernant le monitoring du service universel dans le domaine des télécommunications 2021**

## TABLE DES MATIÈRES

|  |    |
|--|----|
| Chapitre 1er . Avant-propos .....  | 3  |
| Chapitre 2. Monitoring .....   | 3  |
| 2.1. Composante géographique.....  | 3  |
| 2.1.1. <i>Contexte</i> .....   | 3  |
| 2.2.2. <i>Disponibilité de l'accès fonctionnel à Internet</i> .....        | 4  |
| 2.2.3. <i>Qualité</i> .....  | 7  |
| 2.2.4. <i>Caractère abordable</i> .....                                    | 9  |
| 2.3. Composante sociale du service universel.....                          | 11 |
| 2.3.1. <i>Contexte</i> .....   | 11 |
| 2.3.2. <i>Données chiffrées STTS</i> .....                                 | 13 |
| 2.6. Conclusion du monitoring .....  | 15 |
| Chapitre 3. Adaptation de la législation .....                             | 15 |
| 3.1. Transposition du Code des communications électroniques européen ..... | 15 |
| 3.2. Tarifs sociaux.....   | 17 |
| Chapitre 4. Conclusion .....   | 18 |

## Chapitre 1er . Avant-propos

1. Conformément à l'article 103 de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques (ci-après « LCE »), l'IBPT exerce un contrôle sur l'exécution du service universel et présente un rapport annuel à la Ministre concernant d'éventuelles adaptations des obligations de service universel.<sup>1</sup>
2. Le chapitre 2 contient un rapport du monitoring du service universel. Seules deux obligations de service universel sont en vigueur à l'heure actuelle, concernant la composante géographique (pour laquelle aucun prestataire n'est désigné), et la composante sociale.
3. En ce qui concerne la composante géographique, l'Institut vérifie si l'absence d'un prestataire a eu une influence sur la disponibilité du service, le niveau des prix et la qualité.
4. En ce qui concerne la composante sociale, l'Institut fournit des données chiffrées afférentes à la fourniture du tarif social en 2021.
5. Les obligations de service universel en matière de postes téléphoniques publics et d'annuaires/services de renseignements ont été supprimées de la législation belge en 2013. De même, ces obligations ne figurent plus dans le cadre européen, mis en place par la directive 2018/1972 du Parlement européen et du Conseil du 11 décembre 2018 établissant le code des communications électroniques européen (ci-après « le code des communications électroniques européen »). Dès lors, les obligations de service universel en matière de postes téléphoniques publics et d'annuaires/services de renseignements ne font plus l'objet d'un rapport dans le cadre du présent monitoring.
6. Le chapitre 3 fournit des informations au sujet de l'évolution du cadre législatif.

## Chapitre 2. Monitoring

### 2.1. Composante géographique

#### 2.1.1. Contexte

7. La composante géographique fixe du service universel était composée, durant la quasi-totalité de l'année 2021, de la fourniture en position déterminée sur l'ensemble du territoire<sup>2</sup> :
  - du service téléphonique public de base ;
  - d'un raccordement à un réseau de communication public permettant aux utilisateurs finaux :
    - de donner et recevoir des appels téléphoniques ;
    - d'échanger des communications par télécopie et par transmission de données ;
    - de disposer d'un accès fonctionnel à Internet. Le débit de l'accès fonctionnel à Internet a été fixé à au moins 1 Mbps, tous les jours de l'année, à toute heure du jour, sauf pendant une période maximale d'une heure par jour<sup>3</sup> ;

<sup>1</sup> 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. »

<sup>2</sup> Article 70 de la LCE.

<sup>3</sup> Arrêté royal du 2 avril 2014 relatif à la fixation du débit de l'accès fonctionnel à Internet dans le cadre de la fourniture de la composante géographique du service universel des communications électroniques.

- d'avoir la possibilité, en cas de non-paiement de la facture téléphonique, d'être appelé par un autre abonné et d'appeler les services d'urgence ;
  - de disposer d'un service d'assistance technique.
8. Ces services devaient être fournis à toute personne qui en fait la demande raisonnable, indépendamment de sa position géographique.
9. Comme expliqué plus en détail au Chapitre 3, le cadre législatif actuel est en passe d'être modifié afin d'y incorporer la transposition du code des communications électroniques européen. En effet, la loi de transposition a été récemment adoptée en séance plénière de la Chambre des représentants.
10. Le texte adopté en séance plénière, et qui doit encore faire l'objet d'une publication officielle, prévoit ce qui suit en ce qui concerne la composante géographique du service universel :

*« La composante géographique fixe du service universel consiste en la fourniture à un tarif abordable sur l'ensemble du territoire à tout consommateur qui en fait la demande, indépendamment de sa position géographique, 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 dans l'annexe, y compris au raccordement sous-jacent, en position déterminée. »*

11. La fourniture d'un service d'accès à Internet, ainsi que d'un service de téléphonie fixe demeurent donc les éléments principaux de la composante géographique du service universel. La vitesse minimale de l'accès à Internet devra toutefois être revue, afin de correspondre aux nouveaux prescrits du code des communications électroniques européen<sup>4</sup>. Dans la mesure où le présent rapport a pour objet d'analyser l'état du service universel en 2021, les considérations reprises dans les sections ci-dessous ne sont pas relatives à la future évolution du service universel.
12. Proximus a été chargée de l'exécution des obligations de service universel jusqu'au 1<sup>er</sup> août 2013. Depuis cette date, aucun prestataire de la composante géographique du service universel n'a été désigné conformément à l'article 71 de la LCE.
13. Les informations fournies ci-dessous indiquent que l'absence de désignation de prestataire concernant la composante géographique du service universel n'a pas porté préjudice aux droits des utilisateurs finaux, que ce soit du point de vue de la disponibilité du service, de la qualité ou de l'abordabilité.

## **2.2.2. Disponibilité de l'accès fonctionnel à Internet**

### **2.2.2.1. "Atlas" de l'IBPT**

14. Depuis avril 2016, l'IBPT publie un « Atlas » de la couverture en matière d'accès fixe à Internet, disponible sur le Portail de données de l'IBPT<sup>5</sup>.
15. Les cartes publiées illustrent la couverture disponible des réseaux large bande fixe en Belgique, au niveau des 19.782 secteurs statistiques. Le pourcentage de 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 et 100 Mbps).

---

<sup>4</sup> Voir à ce sujet le nouvel article 16 de l'annexe à la LCE.

<sup>5</sup> <https://www.bipt-data.be/fr/projects/atlas/landline>

16. Comme indiqué ci-dessus, la vitesse de l'accès fonctionnel à Internet qui a été fixée dans le cadre du service universel est de 1 Mbps. Sur la base de la carte de mai 2021, il est possible de conclure que la proportion de ménages qui peuvent bénéficier au moyen d'un réseau fixe d'un débit de 1 Mbps, s'élève à 99,7 %.
17. Dans ce cadre, il convient de prendre en compte le fait que la connexion à l'accès fonctionnel à Internet dans le cadre du service universel doit uniquement être assurée à la résidence principale des utilisateurs finaux<sup>6</sup>.
18. Le service universel est neutre sur le plan technologique<sup>7</sup>. La neutralité technologique implique le fait que l'accès fonctionnel à Internet peut également être fourni par satellite ou via les réseaux mobiles des opérateurs.
19. Les chiffres dont dispose l'IBPT montrent les résultats suivants pour la couverture 4G en termes de territoire<sup>8</sup> :

| Opérateur            | Couverture 4G |
|----------------------|---------------|
| <b>Orange</b>        | 99,14%        |
| <b>Proximus</b>      | 99,5%         |
| <b>Telenet Group</b> | 98,75%        |

Figure 1 : Couverture du territoire national par les trois réseaux mobiles 4G

20. Les fournisseurs satellitaires sont présents sur l'ensemble du territoire<sup>9</sup>.
21. A l'avenir, le développement de la 5G pourrait permettre d'élargir la couverture dans les zones blanches, par le biais du « Fixed Wireless Access ». Cette technologie permet en effet de fournir un service internet ultra rapide via une connexion sans fil, ce qui peut constituer une solution dans les zones où le développement des réseaux fixes s'avère compliqué.
22. Il convient également de mentionner le fait que la couverture des zones blanches peut être développée par le biais d'une solution hertziennne. Cette solution consiste à relier, via une onde hertziennne, l'armoire de rue à la centrale de l'opérateur (au lieu d'une connexion directe par fibre optique). Le coût des liaisons hertziennes dans les zones blanches a par ailleurs fait l'objet d'une diminution en 2018, afin d'encourager leur utilisation.
23. Par ailleurs, certains pouvoirs publics ont récemment entrepris des projets destinés à améliorer la couverture de l'Internet fixe. Cet élément est détaillé au point 2.2.2.3.

<sup>6</sup> Article 70, § 4, de la LCE.

<sup>7</sup> Voir par ex. l'article 3. 4. c) du code des communications électroniques européen : « Afin de poursuivre les objectifs politiques visés au paragraphe 2 et précisés au présent paragraphe, les autorités de régulation nationales et les autres autorités compétentes s'attachent, entre autres, à :

[...]

c) appliquer le droit de l'Union d'une manière technologiquement neutre, dans la mesure où cela est compatible avec la réalisation des objectifs énoncés au paragraphe 2. »

<sup>8</sup> Couverture 4G, au niveau du pays, par ménage, et en « bonne » qualité.

<sup>9</sup> Voir par ex. la communication de la CE : <https://www.broadbandforall.eu/>

### 2.2.2.2. Enquête TIC auprès des ménages et des individus<sup>10</sup> et Baromètre de la société de l'information

24. Selon l'Enquête TIC auprès des ménages et des individus, en 2021 <sup>11</sup>, 92% des ménages belges disposent effectivement d'une connexion Internet, les ménages avec enfants ayant clairement plus souvent une connexion Internet que les ménages sans enfant (98% contre 90 %).
25. Le graphique ci-dessous illustre les catégories de raisons invoquées par les ménages qui ne disposent pas d'une connexion Internet.

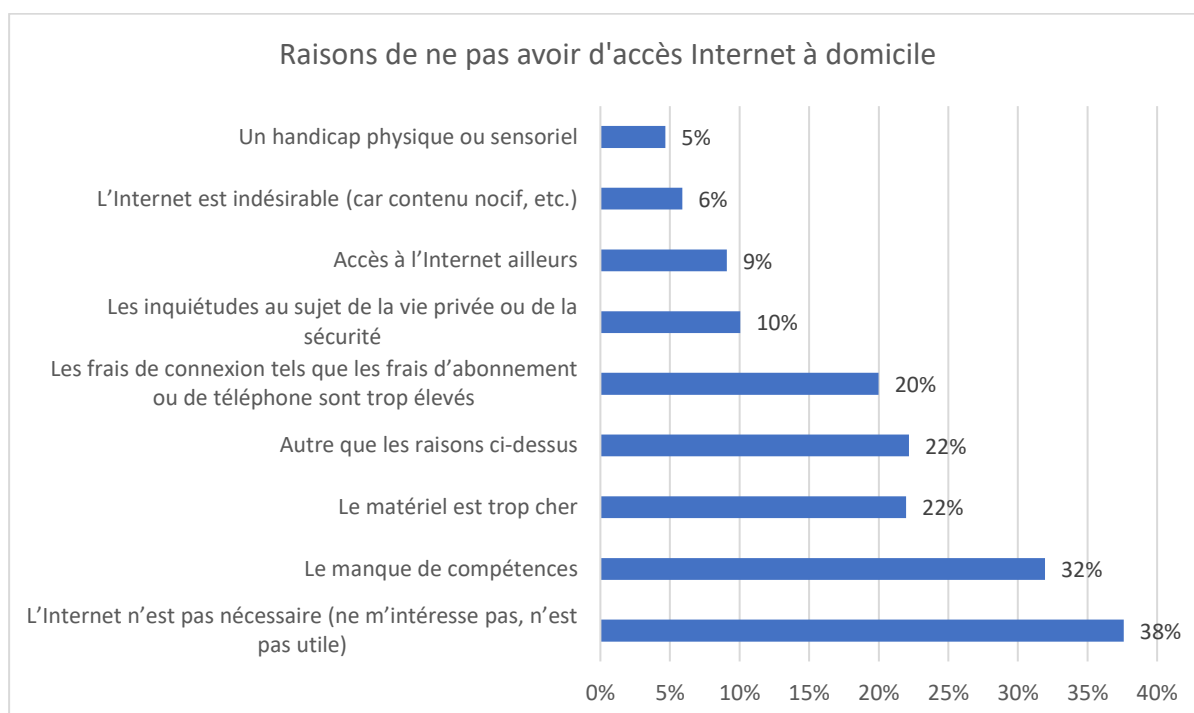


Figure 2 : Raisons invoquées par les ménages qui ne disposent pas d'une connexion Internet (source : Utilisation des TIC auprès des ménages 2021).

26. À ce sujet, il convient également d'indiquer que la fracture numérique diminue. En 2017, pour la première fois, moins de 10 % (9,8 %) des répondants ayant participé au Baromètre de la société de l'information (personnes vivant en Belgique entre 16 et 74 ans) ont indiqué n'avoir jamais utilisé Internet<sup>12</sup>. La fracture numérique est passée à 6,9% en 2019<sup>13</sup>, selon les informations fournies par le baromètre de 2020<sup>14</sup>.

<sup>10</sup> Enquête TIC auprès des ménages et des individus (novembre 2021) SPF Économie - DG Statistique <https://statbel.fgov.be/fr/themes/menages/utilisation-des-tic-aupres-des-menages#figures>

<sup>11</sup> SPF Economie, P.M.E., Classes moyennes et Energie : Baromètre de la société de l'information (2020) : <file:///C:/Users/teodora.rusu/Downloads/Barometre-de-la-societe-de-l-information-2020.pdf>

<sup>12</sup> Baromètre de la société de l'information (2018), p. 31.

<sup>13</sup> Baromètre de la société de l'information (2020), p. 25 à 27.

<sup>14</sup> Nous reprenons ici les chiffres de 2020, étant donné qu'au moment de l'adoption du présent rapport, les chiffres de 2021 n'avaient pas encore été publiés.

### **2.2.2.3. Projets destinés à améliorer la couverture de l'Internet fixe**

27. Des initiatives destinées à améliorer la connectivité en Belgique ont vu le jour récemment. La communauté germanophone a par exemple annoncé qu'elle prévoyait d'allouer des fonds publics à l'installation de la fibre optique sur son territoire<sup>15</sup>.
28. Un autre exemple est le plan large bande national présenté par la Vice-première ministre Petra De Sutter, qui prévoit de répertorier les zones blanches afin d'y faciliter le déploiement de l'Internet rapide, en stimulant les investissements des opérateurs<sup>16</sup>. L'objectif de ce plan est de faire disparaître les zones sans Internet rapide d'ici 2025.
29. 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 sont toutefois intéressantes dans la mesure où elles visent à améliorer la couverture Internet de manière globale.

### **2.2.3. Qualité**

30. Les services prestés au titre de service universel sont fournis, sur l'ensemble du territoire national, à un niveau de qualité spécifié à l'annexe de la LCE<sup>17</sup>.
31. L'annexe comporte des dispositions relatives aux objectifs de qualité en matière de service universel. Toutefois, faute de désignation d'un prestataire, le présent rapport ne contient pas de statistiques concernant les exigences de qualité liées à la prestation de la composante géographique du service universel.
32. L'IBPT assure néanmoins une surveillance au niveau de la qualité des services de communications électroniques à l'aide du baromètre de qualité, qui est mis à jour chaque semestre.
33. Le site Internet du baromètre de qualité<sup>18</sup> donne un aperçu des prestations de certains opérateurs au cours de la première moitié de 2021, concernant plusieurs indicateurs. La publication de ces indicateurs permet d'informer les utilisateurs, mais également de stimuler la concurrence, en incitant les opérateurs à améliorer leurs performances.
34. 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 services<sup>19</sup>. Cette décision fixe des indicateurs de qualité qui s'inspirent des exigences légales en matière de qualité du service universel mentionnées au point 31. Même s'ils s'inspirent de ces dernières, ces indicateurs ont été modernisés, afin de fixer des objectifs réalistes, et de correspondre aux évolutions technologiques du marché.

---

<sup>15</sup> <https://www.sudinfo.be/id261475/article/2020-10-06/40-millions-pour-l'installation-de-la-fibre-optique-en-communaute-germanophone>

<sup>16</sup> <https://desutter.belgium.be/fr/avec-le-plan-pour-la-large-bande-fixe-et-mobile-la-ministre-de-sutter-souhaite-faire-dispara%C3%AAtre-les>

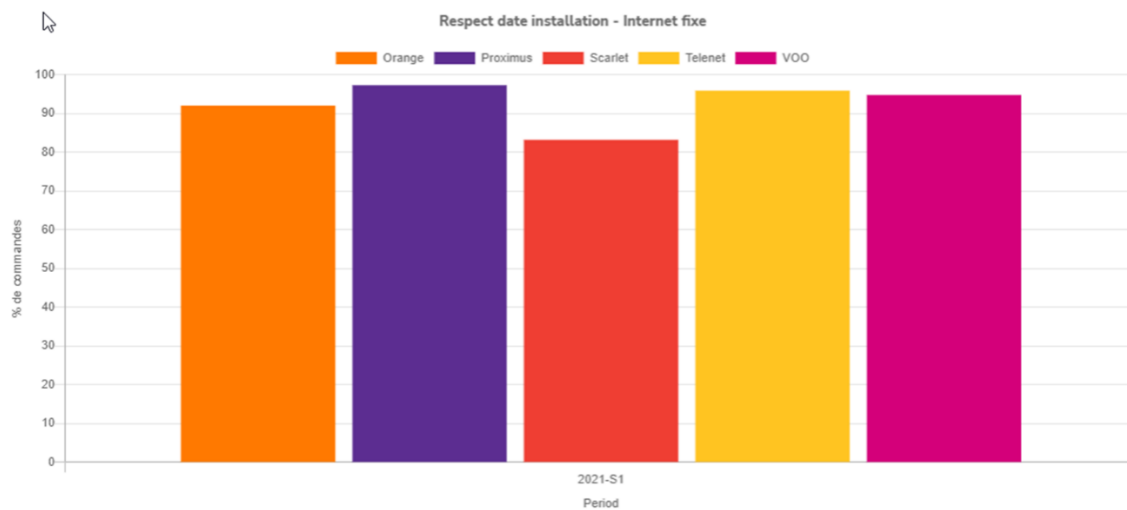
<sup>17</sup> Art. 69, § 1<sup>er</sup>, de la LCE.

<sup>18</sup> <https://www.bipt-data.be/fr/projects/barometer>

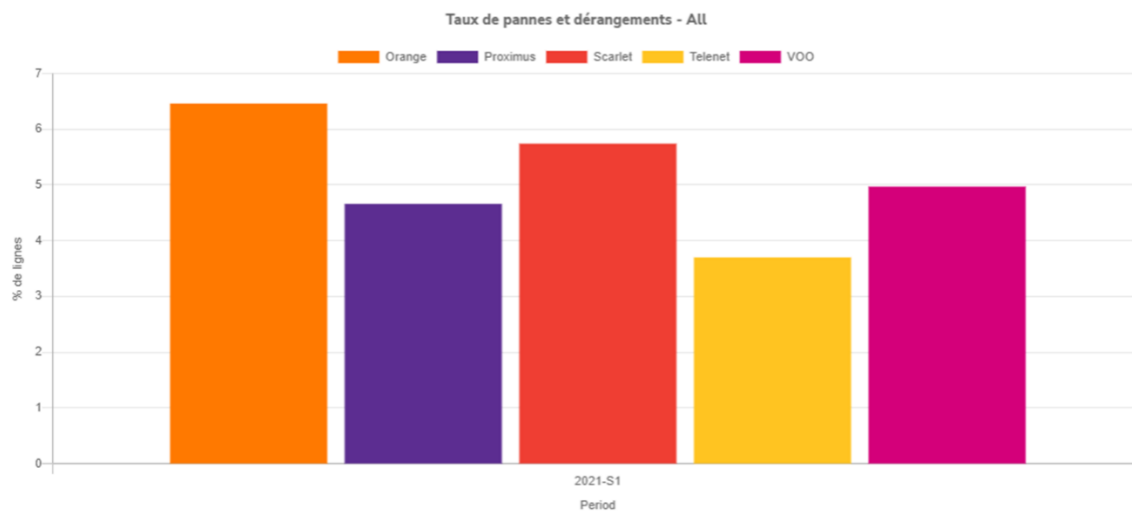
<sup>19</sup> <https://www.ibpt.be/file/cc73d96153bbd5448a56f19d925d05b1379c7f21/be0f7ef46b8e876dd88cb0d69c4ca1c96f4c2fe0/decision-Indicateurs-de-qualite.pdf>

35. Voici quelques exemples d'informations fournies par le baromètre de qualité :

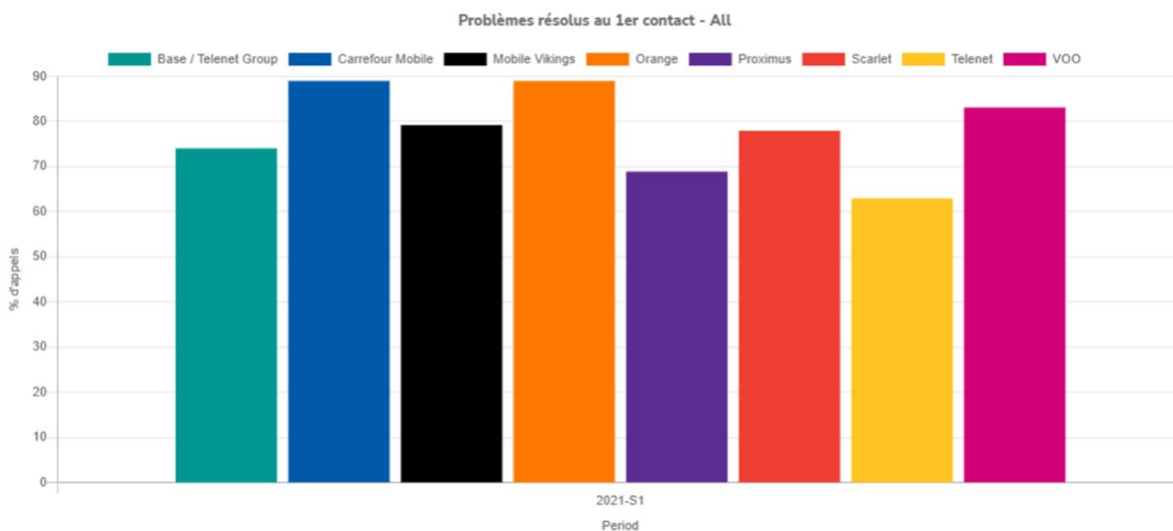
- le respect de la date annoncée pour la mise en service de l'Internet Fixe :



- la proportion de lignes d'accès sur lesquelles une panne ou un dérangement a été constaté:



- le taux de problèmes soumis au service clientèle résolus au premier contact :



#### 2.2.4. Caractère abordable

##### *Simulateur tarifaire de l'IBPT : données de décembre 2021*

36. 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<sup>20</sup>. Le simulateur tarifaire compare plusieurs 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.
37. Les données tarifaires présentées ci-dessous ont été extraites en décembre 2021 du simulateur tarifaire. Les coûts susmentionnés sont relatifs à des plans tarifaires stand alone avec amortissement sur 3 ans des frais d'activation et d'installation.
38. Le simulateur tarifaire comprend également des combinaisons diverses pour la téléphonie fixe et l'internet fixe dans des offres groupées.

#### Téléphonie fixe

<sup>20</sup> [www.meilleurtarif.be](http://www.meilleurtarif.be)

39. Le présent rapport identifie des profils d'utilisation pour une consommation faible et moyenne de la téléphonie fixe.
40. Le schéma de consommation suivant est pris en compte pour les profils d'utilisation faible mensuelle :
- 25 appels passés par mois :
    - 15 appels d'une durée de 5 minutes passés vers des numéros fixes ;
    - 10 appels d'une durée de 2 minutes passés vers des numéros mobiles.
41. Pour ces profils, le simulateur tarifaire liste des offres dont le coût mensuel moyen<sup>21</sup> se situe entre 28,93 € et 32,06 €.
42. Les profils d'utilisation moyenne mensuels ont quant à eux été établis sur base du schéma de consommation suivant :
- 70 appels passés par mois :
    - 53 appels d'une durée de 5 minutes passés vers des numéros fixes ;
    - 17 appels d'une durée de 2 minutes passés vers des numéros mobiles.
43. Pour le profil d'utilisation moyenne, le simulateur tarifaire liste des offres dont le coût mensuel moyen se situe entre 34,74 € et 41,07 €.

#### Internet fixe

44. Le débit de l'accès fonctionnel à Internet est fixé à 1 Mbps. Les plans tarifaires pour l'internet fixe commercialisés sur le marché belge prévoient toutefois un débit annoncé nettement supérieur. Le profil d'utilisation identifié par le simulateur tarifaire qui s'approche le plus du service universel est le profil pour une consommation moyenne (avec un débit d'au moins 50 Mbps un volume de minimum 50 GB).
45. Selon le simulateur tarifaire, les coûts moyens mensuels des offres inférieures à 100 € concernant le profil moyen varient de 29,14€ à 45,88€.

#### Conclusion relative à l'abordabilité

46. Les données provenant du simulateur tarifaire montrent que le prix des services de téléphonie fixe et d'Internet fixe, pour une consommation faible à moyenne, sont variables. Les consommateurs ont dès lors la possibilité de choisir parmi plusieurs offres, et de s'orienter, s'ils le souhaitent, vers les offres les moins chères, souvent proposées par les plus petits opérateurs. D'où l'importance de toujours utiliser le simulateur tarifaire pour identifier les offres les plus abordables du marché.
47. Par ailleurs, certaines catégories de personnes qui se trouvent dans une situation vulnérable peuvent bénéficier de réductions tarifaires en ce qui concerne les services de téléphonie fixe et d'Internet fixe. Ces réductions sont octroyées à titre de tarif social, et font l'objet d'une description plus détaillée aux sections 2.3 et 3.2.

---

<sup>21</sup> CMM pour « coût mensuel moyen ». Les coûts mensuels moyens comparés reflètent non seulement le coût de l'abonnement, mais aussi l'amortissement des frais d'activation et/ou d'installation sur 3 ans. Cela signifie concrètement que nous considérons qu'en moyenne, l'utilisateur gardera le plan tarifaire choisi pour une période de 3 ans au cours de laquelle il payera en moyenne le montant donné par le coût mensuel moyen.

## 2.3. Composante sociale du service universel

### 2.3.1. Contexte

48. La composante sociale du service universel en matière de communications électroniques consiste actuellement en l'octroi de réductions tarifaires pour la téléphonie fixe et l'internet fixe.

49. 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   |
|---|-------------------------------|--|--------------------------------|--|
| <b>+65 ans</b><br>(conditions de revenu et situation familiale)               | 50%                           | 40% (max. 8,4€)                                  | 3,1€                           | 11,5€  |
| <b>Personnes handicapées</b><br>(conditions de revenu et situation familiale) | 50%                           | 40% (max. 8,4€)                                  | 3,1€                           | 11,5€  |
| <b>Bénéficiaires revenu d'intégration</b>                                     | -                             | Uniquement abonnement Internet : 40% (max. 8,4€) | 3,1€                           | Communications seules : 3,1€<br>Communications + abonnement Internet : 11,5€ |
| <b>Déficients auditifs</b>  | 50%                           | 40% (max. 8,4€)                                  | 3,1€                           | 11,5€  |
| <b>Personnes ayant subi une laryngectomie</b>                                 | 50%                           | 40% (max. 8,4€)                                  | 3,1€                           | 11,5€  |
| <b>Aveugles militaires de guerre</b>  | 50%                           | 40% (max. 8,4€)                                  | 3,1€                           | 11,5€  |

Figure 3 : Aperçu des catégories de bénéficiaires et réductions octroyées (source : articles 22 et 38 de l'annexe à la LCE)

50. Pour obtenir le tarif social, l'utilisateur adresse une demande à l'opérateur de son choix qui offre ces réductions, à savoir Proximus, Telenet Group (Base compris), Voo, Orange ou Scarlet.

51. Ensuite, l'opérateur transmet la demande à l'IBPT qui examine si la personne concernée répond aux conditions. Une base de données des bénéficiaires du tarif social (« STTS ») est utilisée à cet effet<sup>22</sup>. Cette base de données sert de support à l'application STTS, qui permet une automatisation (partielle) du processus de vérification des conditions d'octroi, en accédant, via la Banque Carrefour pour la Sécurité Sociale, aux différentes sources authentiques de données suivantes :

- Registre national (pour vérifier la condition exigeant qu'il n'y ait pas plus d'un bénéficiaire par ménage et les conditions relatives à la composition du ménage) ;
- SPP Intégration sociale (pour vérifier la condition relative au RIS – revenu d'intégration sociale) ;
- SPF Finances (pour vérifier la condition relative au revenu) ;
- DGPH (pour vérifier la condition relative au handicap) ;

<sup>22</sup> Voir l'article 22, § 2, de l'annexe à la LCE.

- FEDRIS (pour vérifier la condition relative au handicap).
52. Si des informations suffisantes sont disponibles dans la BCSS, l'application STTS informe l'opérateur qu'il peut appliquer le tarif social. S'il est impossible d'obtenir des informations suffisantes via la BCSS, le dossier est transmis à l'équipe STTS de l'IBPT, qui procède à une vérification manuelle des conditions d'octroi.
53. En accédant aux sources de données permettant de vérifier les conditions d'octroi mentionnées ci-dessus, le système limite les procédures manuelles à traiter par l'IBPT aux catégories de bénéficiaires suivantes :
- les déficients auditifs ;
  - les personnes ayant subi une laryngectomie ;
  - les aveugles militaires de la guerre ;
  - les personnes en incapacité de travail et invalidité permanente.
54. De même, certaines conditions concernant les autres catégories de bénéficiaires doivent parfois faire l'objet de vérifications manuelles. C'est notamment le cas pour les personnes dont le revenu a été modifié après réception du dernier avertissement extrait de rôle (retraite, invalidité récente, ...).
55. Par ailleurs, l'IBPT vérifie, au maximum une fois tous les deux ans si les bénéficiaires actuels satisfont toujours aux conditions d'octroi.

### 2.3.2. Données chiffrées STTS

56. Les chiffres ci-dessous ont été générés par l'application STTS.
57. Le tarif social était, en septembre 2021 octroyé à 208.645 bénéficiaires.
58. Les tableaux ci-dessous présentent l'activité de la base de données en 2020 et 2021 (9 premiers mois), en distinguant la procédure automatisée (figure 4) de la procédure manuelle (figure 5).
59. Du 1er janvier 2020 au 30 septembre 2021, sur 66011 demandes de tarif social, seulement 5201 dossiers ont nécessité un traitement manuel (soit 7,88 %).

| Résultat   | 2020       |         | 2021 (1-09/2021) |        |
|--|------------|---------|------------------|--------|
|  | # dossiers | %       | # dossiers       | %      |
| <b>Oui (envoi d'une réponse automatisée à l'opérateur introduisant la demande)</b>     | 14691      | 42,57 % | 12884            | 40,90% |
| <b>Non car autre tarif social dans le ménage (envoi d'une lettre générée par STTS)</b> | 1133       | 3,28 %  | 986              | 3,13%  |
| <b>Non car ne répond pas aux conditions (envoi d'une lettre générée par STTS)</b>      | 18685      | 54,15 % | 17362            | 55,97% |
| <b>Total</b>   | 34509      | 100 %   | 31502            | 100 %  |

Figure 4 : Demandes de tarif social introduites en 2020 et 2021 et résultat de la vérification des conditions d'octroi par l'application STTS

| Résultat   | 2020       |        | 2021 (1-09/2021) |        |
|--|------------|--------|------------------|--------|
|  | # dossiers | %      | # dossiers       | %      |
| <b>Oui après décision de l'IBPT (manuel)</b>                 | 1403       | 8,04 % | 1504             | 9,91 % |
| <b>Non après décision de l'IBPT (manuel)</b>                 | 1221       | 7,00%  | 1073             | 7,07 % |
| <b>Non par clôture en l'absence de réponse (automatique)</b> | 14820      | 84,96% | 12602            | 83,02% |
| <b>Total</b>   | 17444      | 100 %  | 15179            | 100 %  |

Figure 5 : Traitement manuel des demandes de tarif social en 2020 et 2021

60. Comme indiqué ci-dessus, parallèlement au traitement des nouvelles demandes, l'IBPT vérifie, au maximum une fois tous les deux ans, si les bénéficiaires actuels répondent toujours aux conditions d'octroi.

61. Cette procédure est également automatisée en partie, et le traitement manuel limité, comme le montrent les figures 4 et 5 ci-dessous. Du 1er janvier 2020 au 30 septembre 2021, sur 180343 dossiers vérifiés, seulement 6233 dossiers ont nécessité un traitement manuel (soit 3,46 %).

| Résultat   | 2020       |        | 2021(1-09/2021) |        |
|--|------------|--------|-----------------|--------|
|  | # dossiers | %      | # dossiers      | %      |
| <b>Oui (aucune action)</b>   | 111466     | 89,74% | 48950           | 87,20% |
| <b>Non car autre tarif social dans le ménage (envoi d'une lettre générée par STTS)</b> | 0          | 0,00 % | 0               | 0,00 % |
| <b>Non car ne répond pas aux conditions (envoi d'une lettre générée par STTS)</b>      | 1274       | 10,26% | 7187            | 12,80% |
| <b>Total</b>   | 124206     | 100 %  | 56137           | 100 %  |

Figure 6 : Vérifications des dossiers réalisées en 2020 et 2021 et résultats donnés par l'application STTS

| Résultat   | 2020       |        | 2021 (1-09/2021) |        |
|--|------------|--------|------------------|--------|
|  | # dossiers | %      | # dossiers       | %      |
| <b>Oui après décision de l'IBPT</b>                        | 2507       | 17,79% | 1903             | 21,93% |
| <b>Non après décision de l'IBPT</b>                        | 1209       | 8,58%  | 614              | 7,07%  |
| <b>Non par clôture automatique en l'absence de réponse</b> | 10337      | 73,63% | 6162             | 71,00% |
| <b>Total</b>   | 14093      | 100 %  | 8679             | 100 %  |

Figure 7 : Traitement manuel des vérifications des dossiers réalisées en 2020 et 2021

62. Le travail important de vérification des dossiers réalisé depuis 2017 explique la réduction du nombre de bénéficiaires du tarif social alors que le nombre de demandes de tarif social reste constant.

63. La diminution du nombre de bénéficiaires pourrait également être expliquée par le fait que nous avons enregistré un nombre de décès croissant ces dernières années parmi les personnes ayant le tarif social (un lien avec la pandémie de COVID-19 n'est pas à exclure).

## **2.6. Conclusion du monitoring**

64. 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 le niveau de protection des consommateurs.
65. En ce qui concerne la composante sociale du service universel, l'IBPT observe que le nombre de bénéficiaires a diminué. La proportion de vérifications automatiques des conditions d'octroi a également diminué vu que le retard dans les vérifications a pu être résorbé et que les vérifications sont maintenant à jour.

## **Chapitre 3. Adaptation de la législation**

### **3.1. Transposition du Code des communications électroniques européen**

66. Le Code a été publié le 17 décembre 2018 au Journal officiel de l'Union européenne. Il a pour objectif de réformer le cadre européen relatif aux communications électroniques, et contient dès lors la nouvelle base réglementaire du service universel.
67. Le projet de loi de transposition du Code a récemment été adopté en séance plénière de la Chambre des représentants.
68. Les principaux éléments de transposition concernant le service universel sont mentionnés ci-dessous.

#### ***Désignation du prestataire de la composante géographique***

69. Le Code prévoit qu'il n'est possible de revenir au service universel qu'à titre exceptionnel, si sa nécessité est dûment démontrée, notamment à l'aide d'un relevé géographique. Ce n'est que lorsque les résultats de celui-ci démontrent que ni des circonstances commerciales normales, ni d'autres instruments politiques potentiels ne sont susceptibles d'offrir un accès adéquat à l'internet ainsi qu'un accès à des services de communications vocales que des obligations de service universel appropriées peuvent être imposées.
70. L'IBPT effectue déjà de facto un tel relevé géographique, par le biais des cartes de couverture Atlas. Le Code fournit la base nécessaire pour ancrer dans la loi la publication obligatoire de cartes du réseau suffisamment détaillées, sur la base des spécificités de son article 22. L'ancienne version de la LCE prévoit la désignation d'un fournisseur de la composante géographique du service universel pour l'ensemble du territoire sans exiger une telle considération au préalable. Cet élément fait donc l'objet d'une adaptation en vue de la transposition du Code.

#### ***Accès fonctionnel à Internet***

71. Le débit de l'accès fonctionnel à Internet a été fixé à au moins 1 Mbps par l'arrêté royal du 2 avril 2014, tous les jours de l'année, à toute heure du jour, sauf pendant une période maximale d'une heure par jour. Le Code prévoit désormais un service d'accès adéquat à l'Internet à haut débit, qui doit pouvoir permettre au minimum la fourniture des services énumérés à son annexe V. En voici quelques exemples :
  - 71.1. Messagerie électronique ;
  - 71.2. Recherche d'emploi et outils de recherche d'emploi ;
  - 71.3. Banque en ligne ;
  - 71.4. Utilisation de services d'administration en ligne ;

71.5. Appels vocaux et vidéo (qualité standard).

72. L'IBPT a entamé une analyse destinée à réévaluer le débit minimum de l'accès à Internet dans le cadre du service universel, afin de l'aligner aux exigences du Code<sup>23</sup>.
73. La législation nationale est également adaptée par le biais de la loi de transposition, afin de faire référence à la nouvelle notion de "service d'accès adéquat à l'internet à haut débit".

**Exigences de qualité**

74. Le Code exige que tous les consommateurs aient accès à un service d'accès adéquat à l'internet à haut débit disponible et à des services de communications vocales « à un niveau de qualité spécifié sur leur territoire », en position déterminée.
75. À l'heure actuelle, la loi prévoit des objectifs de qualité aux articles 4 à 15 et 18 à 21 de l'annexe à la LCE. Certains de ces objectifs sont actuellement dépassés ou difficiles à atteindre. Par exemple, l'objectif pour la levée des dérangements sur les lignes d'accès dans les 35, 40 et 60 heures horloge n'a jamais été atteint par Proximus depuis 2009.
76. Les objectifs de qualité actuels feront donc l'objet d'une révision en vue de la transposition du Code.

**Plafond tarifaire**

77. L'article 84 du code européen prévoit que tous les consommateurs aient accès « à un tarif abordable » à un service d'accès adéquat à l'internet à haut débit disponible et à des services de communications vocales en position déterminée.
78. Le Code prévoit à l'article 85 que le régulateur doit surveiller l'évolution et le niveau des prix de détail, en coordination avec les autres autorités compétentes. S'il s'avère que, au vu des circonstances nationales, les tarifs de détail ne sont pas abordables parce que les consommateurs ayant de faibles revenus ou des besoins sociaux particuliers sont empêchés d'accéder à ces services, des mesures visant à garantir, pour ces consommateurs, le caractère abordable d'un service universel peuvent être prises (voir point 3.2 ci-dessous, concernant les tarifs sociaux).
79. La loi de transposition laisse la possibilité au Roi de déterminer le plafond tarifaire, si nécessaire, suite à la vérification des prix de détail nationaux. En ce qui concerne cette vérification, l'IBPT renvoie à l'étude de prix nationale qui est effectuée régulièrement et qui peut notamment permettre de surveiller les évolutions des prix en ce qui concerne les plans tarifaires qui correspondent aux profils utilisés.

### 3.2. Tarifs sociaux

80. Le gouvernement fédéral a annoncé, par le biais de son accord de gouvernement du 30 septembre 2020, sa volonté de procéder à la réforme des tarifs sociaux. Le gouvernement a ainsi affirmé vouloir étudier « *la possibilité de permettre aux consommateurs qui bénéficient du tarif social des télécommunications de choisir des services mobiles au lieu de services fixes* »<sup>24</sup>.
81. La Vice-Première Ministre Petra De Sutter a dès lors entamé des discussions destinées à mener à la réforme des tarifs sociaux télécoms. Ces discussions se sont traduites en un avant-projet de loi, que l'IBPT a soumis à consultation<sup>25</sup> à la demande de la Vice-Première Ministre.
82. Cet avant-projet de loi est axé autour des éléments suivants :
  - 82.1. Automatisation des tarifs sociaux fixes ;
  - 82.2. Introduction d'un tarif social mobile ;
  - 82.3. Adaptation des catégories de bénéficiaires du tarif social : le tarif social fixe est octroyé aux personnes bénéficiant de l'intervention majorée, et le tarif social mobile est octroyé aux personnes bénéficiant de l'intervention majorée qui souffrent d'une déficience visuelle ou d'une déficience auditive ;
  - 82.4. Indexation des montants de réduction.
83. Pour le surplus, l'avant-projet de loi prévoit que la gestion de l'octroi des tarifs sociaux télécoms sera assurée par le SPF Economie, qui est actuellement en charge de l'octroi des tarifs sociaux en matière d'énergie.

---

24 Accord de gouvernement du 30 septembre 2020, page 50 : [https://www.belgium.be/sites/default/files/accord\\_de\\_gouvernement\\_2020.pdf](https://www.belgium.be/sites/default/files/accord_de_gouvernement_2020.pdf)

<sup>25</sup> Le délai de consultation court jusqu'au 30 janvier 2021 : <https://www.ibpt.be/consommateurs/publication/consultation-concernant-l-avant-projet-de-loi-portant-reforme-des-tarifs-sociaux-relatifs-aux-services-de-communications-electroniques>

## Chapitre 4. Conclusion

84. Il ressort des informations présentées dans ce rapport que le fait qu'aucun prestataire ne soit désigné pour la fourniture de la composante géographique du service universel, telle que définie à l'heure actuelle<sup>26</sup>, n'est pas de nature à restreindre la protection dont bénéficient les utilisateurs finaux.
85. En ce qui concerne la transposition du Code des communications électroniques européen, la loi de transposition, qui fixe le nouveau cadre applicable au service universel, a été adoptée en séance plénière de la Chambre des représentants, et devrait faire prochainement l'objet d'une publication officielle.
86. Enfin, le projet de réforme des tarifs sociaux télécoms fait actuellement l'objet d'une consultation, à la demande la Vice-Première Ministre Petra De Sutter.

Axel Desmedt  
Membre du Conseil

Bernardo Herman  
Membre du Conseil

Luc Vanfleteren  
Membre du Conseil

Michel Van Bellinghen  
Président du Conseil

---

<sup>26</sup> Pour rappel, le débit de l'accès fonctionnel à Internet est actuellement fixé à 1 Mbps.