

# Session d'information

## Offre internet sociale



# Offre internet sociale

1. Que comprend-elle?
2. Qui y a droit?
3. Comment la demander?
4. Points d'attention
5. Communication
6. Q&A



«± 2 ménages sur 10 à faible revenu (19 %) n'ont pas de connexion internet. Cela représente près de 305 000 ménages en Belgique. »\*

Cette statistique, au-delà de la proportion qu'elle indique, pointe une faille dans l'inclusion numérique à laquelle nous pouvons remédier ensemble.

# 1. L'offre internet sociale: que comprend-elle?



Deux offres internet sociales sont possibles :

Offre internet sociale à maximum 19 €:

- internet à haut débit en position déterminée
- avec des vitesses minimales de 30 Mbps (download) et de 4 Mbps (upload)
- au moins 150 Go de données

Ou

Offre internet sociale combinée à maximum 40€:

- internet à haut débit en position déterminée
  - avec des vitesses minimales de 30 Mbps (download) et de 4 Mbps (upload)
  - au moins 150 Go de données
  - + un autre service (certainement la télévision)
- une réduction de 50 % sur les frais d'installation est également incluse.

- Possibilité d'ajouter des services au prix commercial.
- L'offre internet sociale peut **varier selon l'opérateur**.
- Entrée en vigueur le 1<sup>er</sup> mars 2024



## 2. Qui y a droit?



## Qui a droit à l'offre internet sociale?

- Les résidents belges;
- détenteurs d'un des droits qui ouvrent le droit à l'offre internet sociale (n'importe quel membre du ménage)
- qui ne bénéficient pas déjà d'un droit à l'ancien tarif social télécom ou à la nouvelle offre internet sociale (au sein du ménage).





Le demandeur ou un membre du ménage appartient à **au moins 1** des catégories suivantes:

**Catégorie 1:** reçoit l'une des allocations suivantes du CPAS:

1. un revenu d'intégration
2. une aide sociale financière équivalente au revenu d'intégration
3. une avance sur:
  - une garantie de revenus aux personnes âgées, ou
  - une allocation de handicap

**Catégorie 2A:** reçoit l'une des allocations suivantes du SPF Sécurité sociale:

1. allocation de handicap sur la base d'une incapacité permanente de travail de 65 %
2. une allocation de remplacement de revenus
3. une allocation d'intégration
4. une allocation pour l'aide d'une tierce personne

**Catégorie 2B:** reçoit une allocation d'aide aux personnes âgées à autonomie réduite

- **Région flamande:** Zorgbudget voor ouderen met een zorgnood → Zorgkas (Budget de soins pour les personnes âgées nécessitant des soins, Caisse de soins)
- **Région de Bruxelles-Capitale :** Allocation d'aide aux personnes âgées → Iriscare
- **Région wallonne :** idem → Mutuelle
- **Communauté germanophone:** Idem → Ministère de la Communauté germanophone

**Catégorie 2C:** reçoit une allocation pour enfant atteint d'un handicap :

- **Région flamande:** un supplément de soins pour enfants ayant un besoin spécifique de soutien avec un score minimum de 4 points dans le pilier 1 de l'échelle médico-sociale (auparavant : allocations familiales majorées) → « Opgroeien, team Zorgtoeslagevaluatie »
- **Région de Bruxelles-Capitale :** une allocation familiale supplémentaire pour les enfants souffrant d'une incapacité physique ou mentale avec un score minimum de 4 points dans le pilier 1 de l'échelle médico-sociale → Iriscare
- **Région wallonne :** idem → Aviq
- **Communauté germanophone :** idem → SPF Sécurité sociale

**Catégorie 3:** reçoit l'une des allocations suivantes du Service fédéral des Pensions:

- une garantie de revenus aux personnes âgées
- une allocation d'aide aux personnes âgées
- une allocation de handicap sur la base d'une incapacité permanente de travail d'au moins 65 % (une allocation complémentaire ou une allocation de complément du revenu garanti)
- une allocation pour l'aide d'une tierce personne

L'offre internet sociale n'est pas d'application pour:

- les personnes qui ne résident pas en Belgique
- les clients professionnels
- les personnes vivant dans un hôtel, une maison de repos ou une autre forme de vie en communauté\*
- statut BIM

\*Recourir à titre individuel à l'offre internet sociale dans le cas d'une forme de vie en communauté n'est cependant pas exclu



# 3. Comment la demander?



## Déroulement de la demande d'offre internet sociale

- La demande doit être introduite auprès d'un opérateur qui propose l'offre internet sociale.
- Demande au moyen du numéro de registre national.
- Après confirmation du droit: 7 jours pour souscrire l'offre de l'opérateur.



## Qui la propose?

- Grands opérateurs ayant un chiffre d'affaires supérieur à 50 millions d'euros et disposant d'un réseau internet fixe: **obligatoire**

- Proximus
- Telenet
- Voo

- Petits opérateurs: **pas obligatoire** mais peuvent le proposer sur base volontaire.



## Compétences des instances concernées:

- **Opérateurs télécom:**
  - Traiter les demandes
  - Obligation de communication sur le site web + factures
- **SPF Économie :**
  - Fonction de contrôle du traitement des données nouvelle offre sociale internet
  - Fonction d'information
- **Insitut belge des postes et des télécommunications (IBPT):**
  - Gestionnaire ancien tarif social

## Compétences des instances concernées:

- **Registre national:**
  - Fournir les numéros de registre national du ménage
  - Vérifie si la personne est toujours en vie
  - Vérifie si la personne réside en Belgique
- **Banque carrefour de la sécurité sociale :**
  - Vérification de la détention d'un droit ouvrant le droit à l'offre internet sociale

## En résumé: Quelles sont les étapes lors de la demande d'offre internet sociale?

- Le client se présente auprès de l'opérateur avec sa carte d'identité / son numéro de registre national.
- L'opérateur vérifie immédiatement si le client peut recourir à l'offre internet sociale.
- Si la réponse est positive, le demandeur peut souscrire l'offre sociale internet immédiatement ou à un moment ultérieur (endéans 7 jours).
- Si la réponse est négative, le demandeur reçoit un document motivant le refus.

# 4. Points d'attention



## Quelques points d'attention

- **Aucun droit accordé automatiquement:** doit être demandé auprès de l'opérateur
- **Une application de vérification:** le site web du SPF permettra de vérifier si on a droit ou non (à terme)
- **Installation:** pas nécessairement domicile légal du bénéficiaire
- **Durée de validité:** vérification tous les 6 mois

## Fin de l'ancien tarif social

	Tarif social (ancien)	Offre internet sociale
<b>Ayant-droit</b>	Disparate	Harmonisée
<b>Offre</b>	Téléphonie + internet	Focus sur l'internet fixe
<b>Principe</b>	Réduction applicable sur toute offre	Offre spécifique (avec des caractéristiques techniques minimales et un prix maximum fixé)
<b>Contrôle</b>	1 / 2 ans → 1/an	1/6 mois
<b>Durée</b>	Demandes jusqu'au 29/02	Demandes à partir du 1/03
<b>Contrôle</b>	IBPT	SPF Economie

## Le droit à l'ancien tarif social devient caduc lorsque:

- le titulaire du droit ne remplit plus les conditions d'octroi de l'ancien tarif social lors du contrôle annuel;
- l'ayant droit change
  - d'opérateur
  - de contrat,
  - de plan tarifaire,
  - d'adresse de fourniture du service;
- une personne bénéficiant de l'ancien tarif social rejoint le ménage de quelqu'un qui bénéficie l'offre sociale internet;
- le titulaire du contrat décède;
- l'opérateur ne propose plus le plan tarifaire sur lequel la réduction trouve à s'appliquer

# 5. Communication



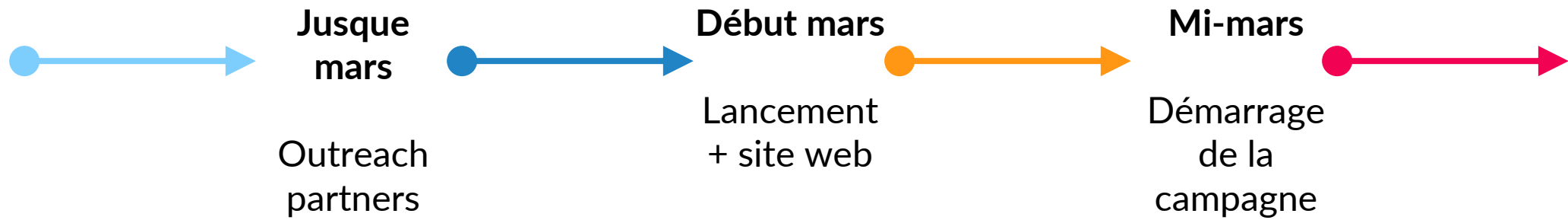


## Communication

- Kit d'information
- Suite des sessions d'information
- Campagne: à suivre



## 5. Communication: calendrier



# 6. Questions - Réponses



Merci pour votre attention

Autres questions:

FR: [tarifsocial.telecom@economie.fgov.be](mailto:tarifsocial.telecom@economie.fgov.be)

NL: [sociaaltarief.telecom@economie.fgov.be](mailto:sociaaltarief.telecom@economie.fgov.be)

Attention : ces coordonnées sont uniquement destinées aux professionnels !

