

# L'offre internet sociale

Un **nouveau système** de **tarif social**  
pour les **télécommunications**












SPF Economie, P.M.E., Classes moyennes et Energie

Rue du Progrès 50 – 1210 Bruxelles

Numéro d'entreprise : 0314.595.348

-  ○ 0800 120 33 (numéro gratuit)
-  ○ SPFEco
-  ○ @spfeconomie
-  ○ [linkedin.com/company/fod-economie](https://www.linkedin.com/company/fod-economie) (page bilingue)
-  ○ [instagram.com/spfecoco](https://www.instagram.com/spfecoco)
-  ○ [youtube.com/user/SPFEconomie](https://www.youtube.com/user/SPFEconomie)
-  ○ [economie.fgov.be](http://economie.fgov.be)

**Éditrice responsable :**

Séverine Waterbley  
Présidente du Comité de direction  
Rue du Progrès 50 – 1210 Bruxelles

Version internet

213-23

## Qu'est-ce que l'offre internet sociale ?

Le 1<sup>er</sup> mars 2024, un nouveau système de tarif social télécom appelé « offre internet sociale » entre en vigueur.

L'offre internet sociale est un tarif maximum avantageux pour une connexion internet fixe.

Il s'agit d'une mesure visant à fournir un accès à l'internet à un plus grand nombre de personnes ou de familles en situation de vulnérabilité (bénéficiant d'un revenu d'intégration ou d'une autre forme d'aide financière).

L'offre internet sociale prévoit deux formules de tarification :

soit **une formule au prix maximum de 19 euros par mois**

- pour un internet fixe qui vous permet d'utiliser les services en ligne, de télétravailler, de suivre l'enseignement à distance ou de pratiquer le streaming ;
- à des vitesses minimales de 30 Mbps (download) et de 4 Mbps (upload) ;
- comprenant au moins 150 Go de données.

soit **une formule au prix maximum de 40 euros par mois**

- pour l'internet fixe qui vous permet d'utiliser les services en ligne, de télétravailler, de suivre un enseignement à distance ou de pratiquer le streaming ;
- à des vitesses minimales de 30 Mbps (download) et de 4 Mbps (upload) ;
- comprenant au moins 150 Go de données ;
- en combinaison avec au moins un ou plusieurs autres services (par exemple, télévision et/ou téléphonie et/ou téléphonie mobile...) selon l'opérateur.

Il est également possible d'ajouter des services supplémentaires à votre offre internet sociale au prix commercial.

Une réduction de 50 % sur les frais d'installation est également incluse.

Si vous avez droit à l'offre internet sociale, vous pouvez la demander auprès des opérateurs de télécommunications suivants :

- Telenet
- Proximus
- VOO (non disponible en Flandre)

Ces opérateurs sont obligés de proposer l'offre internet sociale.

Dans tous les cas, nous vous recommandons de comparer les offres des différents opérateurs qui proposent l'offre internet sociale. Vous pouvez le faire sur les sites web de ces opérateurs.

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

Pour pouvoir bénéficier de l'offre internet sociale vous devez remplir un certain nombre de conditions :

- vous êtes domicilié en Belgique ;
- vous, ni aucun membre de votre ménage, ne bénéficiez déjà d'un tarif social ancien régime ou de la nouvelle offre internet sociale ;
- vous ou un membre de votre ménage appartenez à l'une des catégories suivantes :

### **Catégorie 1 : vous ou un membre de votre ménage recevez du CPAS**

- un revenu d'intégration ;
- une aide sociale financière équivalente au revenu d'intégration ;
- une aide sociale fournie par le CPAS et partiellement ou entièrement prise en charge par l'État fédéral ;
- une avance sur une garantie de revenus aux personnes âgées (GRAPA) ;
- une avance sur une allocation de handicap.

**Catégorie 2A : vous ou une personne de votre ménage recevez du SPF Sécurité Sociale Direction générale Personnes handicapées :**

- une allocation de handicap sur la base d'une incapacité permanente de travail de 65 % ;
- une allocation de remplacement de revenus ;
- une allocation d'intégration ;
- une allocation pour l'aide d'une tierce personne.

**Catégorie 2B : vous ou une personne de votre ménage recevez une allocation d'aide aux personnes âgées ou un budget de soins pour les personnes âgées nécessitant des soins :**

- en **Région wallonne**, via votre mutuelle ;
- en **Région de Bruxelles-Capitale**, via IRISCARE ;
- en **Région flamande**, via la « zorgkas » (caisse de soins) auprès de laquelle vous êtes affilié ;
- en **Communauté germanophone**, via le Ministère de la Communauté germanophone.



**Catégorie 2C : vous ou une personne de votre ménage avez un besoin spécifique de soutien ou souffrez d'une incapacité physique ou mentale avec un score minimum de 4 points dans le pilier 1 de l'échelle médico-sociale et recevez :**

- en **Région wallonne**, une allocation familiale supplémentaire pour enfant (reconnaissance établie par l'AVIQ, paiement par une caisse d'allocations familiales) ;
- en **Région de Bruxelles-Capitale**, une allocation familiale supplémentaire (reconnaissance établie par Iriscare, paiement par une caisse d'allocations familiales) ;
- en **Flandre**, via « Opgroeien, team Zorgtoeslagerevaluatie », un supplément de soins (auparavant : allocations familiales majorées) ;
- en **Communauté germanophone**, une allocation familiale supplémentaire (reconnaissance établie par le SPF SS DGHP, paiement par la caisse d'allocations familiales).

**Catégorie 3 : vous ou une personne de votre ménage recevez du Service fédéral des Pensions :**

- une garantie de revenus aux personnes âgées (GRAPA) ;
- un revenu garanti pour 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.

Un seul contrat par foyer peut être conclu pour l'offre internet sociale. Si un membre de votre foyer utilise déjà l'offre internet sociale, votre demande ne sera pas acceptée.

Pour connaître les statuts sociaux dont vous bénéficiez, ainsi que les avantages qui y sont liés (dont l'offre internet sociale), vous pouvez également consulter le site web du SPF Sécurité sociale, <http://www.mybenefits.fgov.be>

## Qui ne peut pas bénéficier de l'offre internet sociale ?

Les personnes suivantes ne peuvent pas bénéficier de l'offre internet sociale :

- les personnes qui vivent dans un hôtel, une maison de retraite ou une autre forme de vie en communauté, sauf si elles ont un contrat à leur nom propre et à leur usage exclusif ;
- les clients professionnels ;
- les personnes sans domicile en Belgique.

Attention, le fait de bénéficier d'une intervention majorée pour soins de santé (BIM) ou d'une indemnité d'incapacité de travail de la mutuelle n'ouvre pas le droit à l'offre internet sociale.



© Rustan Battuk - Adobe Stock

## Comment pouvez-vous demander l'offre internet sociale ?

Si vous pensez être éligible à l'offre internet sociale, vous pouvez en faire la demande auprès d'un opérateur qui la propose.

Votre opérateur vous demandera de vous identifier à l'aide de votre numéro de registre national ou de votre carte d'identité. Il transmettra ensuite votre numéro de registre national au SPF Economie.

Le SPF Economie vérifiera alors si vous remplissez les conditions pour bénéficier de l'offre internet sociale. Si vous y avez droit, vous pouvez conclure votre contrat d'offre internet sociale dans les sept jours calendrier.

L'offre internet sociale n'est jamais appliquée rétroactivement.

Le SPF Economie a conçu un site web qui vous permet de vérifier votre éligibilité à l'offre internet sociale. Pour ce faire, le SPF Economie se base sur les informations du Registre national, de la Banque Carrefour de la Sécurité Sociale et de l'Institut belge des services postaux et des télécommunications (IBPT). Les informations sur ce site web et le résultat de votre vérification sont purement informatifs et n'attribuent aucun droit.



© NIDABCREATIVITY - Adobe Stock



## Combien de temps puis-je bénéficier de l'offre internet sociale ?

Le SPF Economie vérifie tous les six mois si vous avez toujours droit à l'offre internet sociale.

S'il s'avère que vous y avez toujours droit, vous continuerez à bénéficier de l'offre internet sociale.

S'il s'avère que vous n'y avez plus droit, le SPF Economie vous en informera par écrit et préviendra votre opérateur. Celui-ci vous contactera également et vous invitera à choisir un autre plan tarifaire adapté à vos besoins. À partir du moment où votre opérateur vous informe de la nécessité de changer de contrat, vous avez 3 mois pour lui répondre et choisir un autre plan tarifaire ou résilier votre contrat.

Si vous n'avez pas réagi à temps à la notification de votre opérateur télécom, votre contrat ne sera pas automatiquement résilié au bout de 3 mois. Votre opérateur télécom adaptera votre abonnement en le migrant vers le plan tarifaire le plus avantageux de son offre commerciale correspondant à votre profil de consommation.

## J'ai droit au tarif social télécom ancien régime. Vais-je conserver l'ancien tarif social ou vais-je passer à la nouvelle offre internet sociale ?

Vous n'êtes pas obligé de changer. Si vous ne faites rien, vous conservez la formule actuelle de votre tarif social télécom ancien régime.

Vous pouvez également choisir de passer à la nouvelle offre internet sociale. Mais gardez à l'esprit que vous ne pourrez pas revenir ensuite à l'ancien tarif social pour les télécommunications.

Attention, les personnes ayant droit à l'ancien tarif social pour les télécommunications n'ont pas automatiquement droit à l'offre internet sociale. Les conditions pour en bénéficier sont différentes pour les deux régimes.

Dans les cas suivants, votre droit à l'**ancien tarif social** pour les télécommunications disparaît automatiquement :

- si l'adresse où le tarif social doit être fourni change ;
- si vous ne remplissez plus les conditions d'obtention de l'ancien tarif social (ceci est vérifié chaque année par l'IBPT) ;
- si une personne bénéficiant de l'offre internet sociale rejoint votre ménage ;
- si vous changez d'opérateur ;
- si vous changez de contrat ou de plan tarifaire ;
- si la personne qui a conclu le contrat avec l'opérateur décède ;
- si votre opérateur cesse la commercialisation de votre plan tarifaire.

Vous pouvez trouver davantage d'informations sur l'ancien tarif social pour les télécommunications sur le site de l'IBPT :

<https://www.ibpt.be/consommateurs/tarif-social>



## Où pouvez-vous trouver plus d'informations ?

Le SPF Economie ne dispose d'aucune information sur les raisons pour lesquelles une personne a droit ou non à l'offre internet sociale et ne reçoit aucune information supplémentaire sur votre situation personnelle.

Le SPF Economie ne peut donc fournir que des informations générales sur l'offre internet sociale.

De même, votre opérateur sait uniquement s'il peut ou non vous proposer l'offre internet sociale. Il ne sait pas pourquoi le droit à l'offre internet sociale vous est octroyé ou refusé.

Vous avez des questions relatives à votre statut social ? Contactez les institutions sociales compétentes.

## Vous avez des questions générales sur l'offre internet sociale ?

Consultez notre page web sur l'offre internet sociale et nos FAQ : <https://economie.fgov.be/fr/themes/line/telecommunications/offre-internet-sociale-un>

Contactez le SPF Economie :

Appelez notre Contact Center (numéro gratuit) : 0800 120 33 (de 9h à 17h)

Envoyez un e-mail : [info.eco@economie.fgov.be](mailto:info.eco@economie.fgov.be)



SPF Economie, P.M.E., Classes moyennes et Energie

Rue du Progrès 50  
1210 Bruxelles  
N° d'entreprise : 0314.595.348  
[economie.fgov.be](http://economie.fgov.be)