



L'offre internet sociale est disponible.

Qui a droit à cette offre ?
Et comment la réclamer ?

Lisez tout cela dans cette brochure.

L'internet à la maison est important.

Avec l'offre internet sociale, nous rendons l'accès à internet le plus abordable possible pour chacun.

Aujourd'hui, tout le monde a besoin d'internet. Pour rechercher des informations et régler des questions pratiques. Pour travailler de chez soi, postuler à un emploi et suivre des cours. Et pour rester en contact avec ses amis et sa famille.

L'offre internet sociale rend l'internet fixe accessible à tous.

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

Depuis le 1^{er} mars 2024, il existe un nouveau système de tarif social pour les télécommunications appelé « offre internet sociale ». **Cette offre internet sociale permet une connexion internet fixe à un tarif maximum avantageux.** Et c'est une bonne nouvelle pour les personnes et les familles en situation de vulnérabilité financière (bénéficiant d'un revenu d'intégration ou d'une autre forme d'aide financière) : elles trouvent ainsi un accès abordable à l'internet fixe.

L'offre internet sociale existe en deux formules de tarification.

Formule 1 19 euros par mois pour l'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)
- avec au moins 150 Go de données

Formule 2 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)
- avec au moins 150 Go de données
- en combinaison avec un ou plusieurs autres services (ex : télévision et/ou téléphonie fixe et/ou mobile) selon l'opérateur télécoms. Actuellement, seule la télévision est proposée en plus par les opérateurs télécoms qui pratiquent l'offre internet sociale.

Inclus une réduction de 50 % sur les frais d'installation. Besoin d'un service supplémentaire ? Vous pouvez l'ajouter à votre offre internet sociale au prix commercial.

Où pouvez-vous demander l'offre internet sociale ?

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



Telenet
(non disponible en Wallonie)



Proximus



VOO
(non disponible en Flandre)

Ces opérateurs sont obligés de proposer l'offre internet sociale. Comparez les offres sur leurs sites web.

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, ou un membre de votre ménage, ne bénéficiez pas déjà du tarif social télécom 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, 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),
- 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 Zorgtoeslagevaluatie », 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 ménage peut être conclu pour l'offre internet sociale. Un membre de votre ménage utilise déjà l'offre internet sociale ou le tarif social télécom ancien régime ? Dans ce cas, votre demande ne sera pas acceptée.

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

Si vous êtes dans l'une des situations suivantes, vous ne pouvez pas bénéficier de l'offre internet sociale :

- Si vous vivez dans un hôtel, une maison de retraite ou une autre forme de vie en communauté, sauf si vous disposez d'un contrat à votre nom propre et à votre usage exclusif.
- Si vous êtes client professionnel d'internet.
- Si vous n'êtes pas domicilié en Belgique.

Attention, le fait d'avoir le statut de Bénéficiaire de l'Intervention Majorée (BIM) ou une allocation de la mutuelle pour invalidité n'ouvre pas le droit à l'offre internet sociale.

Comment demander l'offre internet sociale ?

Vous pensez avoir droit à l'offre internet sociale ? Dans ce cas, faites-en la demande auprès d'un opérateur télécoms qui la propose : VOO (pas en Flandre), Proximus ou Telenet (pas en Wallonie).



1. Vous avez besoin de votre **numéro de registre national** ou de votre **carte d'identité**.
2. Votre opérateur télécoms transmettra votre numéro de registre national au **SPF Economie**.
3. Le SPF Economie vérifiera si vous remplissez les **conditions pour obtenir l'offre internet sociale**.
4. La réponse est positive ? Vous pouvez alors conclure votre contrat d'offre internet sociale **dans les sept jours calendrier**.
5. Bon à savoir : l'offre internet sociale n'est **jamais appliquée rétroactivement**.

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.

- La réponse est positive ? Vous continuerez alors à bénéficier de l'offre internet sociale.
- Vous n'y avez plus droit ? Le SPF Economie vous en informera par écrit et préviendra votre opérateur télécoms. Vous recevrez de votre opérateur télécoms une invitation 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.

Et si vous ne le faites pas à temps ? Votre contrat ne sera alors pas automatiquement résilié au bout de trois mois. Votre opérateur télécoms adaptera ensuite votre abonnement au plan tarifaire le plus avantageux de l'offre commerciale qui correspond à votre profil de consommation.



Qu'en est-il si vous avez droit au tarif social télécom ancien régime ? Conservez-vous l'ancien tarif ? Ou passerez-vous à la nouvelle offre internet sociale ?

Vous n'êtes pas obligé de passer à la nouvelle offre internet sociale. Si vous ne faites rien, vous conservez la formule actuelle de votre tarif social télécom. Vous pouvez également choisir de passer à la nouvelle offre internet sociale. Mais gardez à l'esprit que vous ne pourrez pas revenir ensuite au tarif social télécom ancien régime.

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

Votre droit au tarif social télécom ancien régime disparaît automatiquement dans les cas suivants :

- 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.
- si une personne bénéficiant déjà de la **nouvelle offre internet sociale** rejoint votre ménage.
- si vous changez d'**opérateur télécoms**.
- si vous changez de **contrat ou de plan tarifaire**.
- si vous **décédez**.
- si votre opérateur télécoms **cesse la commercialisation de votre plan tarifaire**.

Pour plus d'informations sur le tarif social télécom ancien régime, consultez le site de l'IBPT : <https://www.ibpt.be/consommateurs/tarif-social>

Vos données sont bien protégées.

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, mais aucune information sur les situations spécifiques.

De même, votre opérateur télécoms 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.



Avez-vous droit à l'offre internet sociale ?

Découvrez-le sur



www.offreinternetsociale.be



Vous y trouverez également les réponses aux questions fréquemment posées.

Appelez



le numéro gratuit 0800 120 33

du Contact Center du SPF Economie
(les jours ouvrables de 9 h à 17 h).

Ou envoyez un e-mail à



info.eco@economie.fgov.be



economie

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

Rue du Progrès 50 - 1210 Bruxelles.
economie.fgov.be