



Institut belge des services postaux
et des télécommunications

Communication du Conseil de l'IBPT du 22 décembre 2020 concernant le monitoring du service universel dans le domaine des télécommunications 2020

TABLE DES MATIÈRES

Chapitre 1er . Avant-propos	3
Chapitre 2. Monitoring	3
2.1. Tâche de l'IBPT	3
2.2. Composante géographique.....	4
2.2.1. Contexte	4
2.2.2. Disponibilité de l'accès fonctionnel à Internet	5
2.2.3. Qualité	7
2.2.4. Caractère abordable	9
2.3. Composante sociale du service universel.....	11
2.3.1. Contexte	11
2.3.2. Données chiffrées STTS.....	12
2.4. Postes téléphoniques publics	14
2.4.1. Contexte	14
2.4.2. L'alternative offerte par la téléphonie mobile	15
2.5. Service universel de renseignements et mise à disposition de l'annuaire universel.....	16
2.5.1. Contexte	16
2.5.2. Résultats de l'enquête consommateurs	16
2.5.3. Questionnaires	17
2.6. Conclusion du monitoring	18
Chapitre 3. Adaptation de la législation	18
3.1. Évolution de la réglementation européenne	18
3.1.1. Proposition de règlement e-Privacy	18
3.1.2. Directive établissant le code des communications électroniques européen.....	19
3.2. Adaptations du cadre législatif national actuel.....	19
3.2.1. Transposition du Code	19
3.2.2. Tarifs sociaux	20
Chapitre 4. Conclusion	22
Annexe – Résumé des réponses aux questionnaires adressés aux fournisseurs d'annuaires et services de renseignements	23
Annuaire électronique : réponses de Proximus, EDA, Infobel, De Klapper et FCR Media	23
Annuaire papier : réponses de FCR Media et De Klapper	25
Services de renseignements : réponses d'EDA et de Proximus	26

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 au Ministre concernant d'éventuelles adaptations des obligations de service universel.¹
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 2020.
5. Il appartient également à l'IBPT de vérifier si la suppression de l'obligation de service universel en matière de postes téléphoniques publics, d'annuaires et de services de renseignements téléphoniques a eu une influence significative sur le niveau de protection dont bénéficient les utilisateurs finaux dans le cadre du service universel.
6. Le chapitre 3 fournit des informations au sujet de l'évolution du cadre législatif.

Chapitre 2. Monitoring

2.1. Tâche de l'IBPT

7. Outre l'obligation de contrôle générale reprise à l'article 103 de la LCE, l'IBPT doit vérifier si la modernisation du service universel² n'a pas eu une influence significative sur le niveau de protection des utilisateurs finaux. Cette vérification est effectuée sur base de l'article 14, § 1er, 3^o, de la loi du 17 janvier 2003 relative au statut du régulateur des secteurs des postes et des télécommunications belges (ci-après « loi IBPT »), lu en combinaison avec les articles 69 de la LCE et 33/1 de l'annexe à la LCE.
8. L'IBPT a exercé cette vérification à l'aide des moyens suivants :
 - l'analyse des données provenant de l'étude de l'IBPT concernant la situation du marché des communications électroniques et de la télévision en 2019, publiée le 30 juin 2020³ ;

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 Qui consiste, pour rappel, en la suppression de l'obligation de service universel en matière de postes téléphoniques publics, d'annuaires, et de services de renseignements téléphoniques.

³ Situation du marché des communications électroniques et de la télévision en 2019, https://ibpt.be/file/cc73d96153bbd5448a56f19d925d05b1379c7f21/6ceed8881e4d71cb753790191d1a36b1a984ba67/Rapport_statistique_2019.pdf

- les informations issues de l'enquête de l'IBPT sur la perception du marché belge des communications électroniques par les consommateurs en 2020 (ci-après « enquête consommateurs 2020»), publiée le 22 septembre 2020⁴ ;
- l'enquête TIC auprès des ménages et des individus (2019)⁵ ;
- le baromètre de la société de l'information 2020⁶ ;
- la comparaison nationale des tarifs des services de télécommunications en Belgique [Tarifs appliqués le 11 septembre 2020]⁷ ;
- le simulateur tarifaire⁸ ;
- les questionnaires adressés annuellement aux prestataires de services de renseignements téléphoniques, d'annuaires papier et électroniques.

2.2. Composante géographique

2.2.1. Contexte

9. La composante géographique fixe du service universel est composée actuellement de la fourniture en position déterminée sur l'ensemble du territoire⁹ :
 - 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 jour¹⁰ ;
 - 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.
10. Ces services doivent être fournis à toute personne qui en fait la demande raisonnable, indépendamment de sa position géographique.
11. Proximus a été chargée de l'exécution des obligations de service universel précitées jusqu'au 1^{er} 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 LCE¹¹.

⁴ Enquête sur la perception du marché belge des communications électroniques par les consommateurs – IBPT, 22 septembre 2020, https://ibpt.be/file/cc73d96153bbd5448a56f19d925d05b1379c7f21/13d49625e4dee31f3f93615dd698bc5dabdd9345/Enquete_p_erception_marche_belge_communications_electroniques_consommateurs_2020.pdf

⁵ Utilisation des TIC auprès des ménages , STATBEL, 13 février 2020, <https://statbel.fgov.be/fr/themes/menages/utilisation-des-tic-aupres-des-menages>

⁶ 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>

⁷ Communication du Conseil de l'IBPT du 24 novembre 2020 concernant la comparaison nationale des tarifs des services de télécommunications en Belgique (tarifs appliqués le 11 septembre 2020).

⁸ <https://www.meilleurtarif.be>

⁹ Article 70 de la LCE.

¹⁰ 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.

¹¹ Article 71 de la LCE : « § 1^{er}. Le Roi, par arrêté délibéré en Conseil des ministres, après avis de l'Institut, détermine la période des prestations mentionnées à l'article 70, exprimées en années civiles complètes.
§ 2. Pour la désignation du prestataire, il est recouru à un mécanisme ouvert, dont les modalités sont fixées par le Roi, sur proposition de l'Institut.

§ 3. Si, au terme du mécanisme ouvert visé au § 2, aucune offre n'a été retenue, le Roi procède, par arrêté délibéré en Conseil des ministres, à une désignation d'office dans le cadre de laquelle le Roi désigne le prestataire. »

12. 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

13. 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'IBPT¹².

14. 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).

15. 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 septembre 2019, 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 99,9 %.

16. Dans ce cadre, il convient d'apporter les observations suivantes :

- La connexion à l'accès fonctionnel à Internet dans le cadre du service universel doit uniquement être assurée à la résidence principale des utilisateurs finaux¹³.
- Il faut uniquement prendre en compte les demandes de connexion « raisonnables »¹⁴.

17. Le service universel est neutre sur le plan technologique¹⁵. 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. Il convient toutefois de noter que la qualité de ces techniques est plus variable. Les liaisons satellites sont par exemple sujettes aux conditions météorologiques. En ce qui concerne le mobile, les débits diffèrent de quelques Mbps à quelques dizaines de Mbps en fonction du nombre d'utilisateurs et de la distance de l'appareil mobile avec le réseau de l'opérateur.

¹² <https://www.bipt-data.be/fr/projects/atlas/landline>

¹³ Article 70, § 4, de la LCE : « La composante géographique fixe du service universel ne doit être fournie qu'à la résidence principale des utilisateurs finaux. »

¹⁴ Art. 70, § 1^{er}, de la LCE : « La composante géographique fixe du service universel consiste en la fourniture sur l'ensemble du territoire, à toute personne qui en fait la demande raisonnable, indépendamment de sa position géographique. »

¹⁵ Voir par ex. la communication de la Commission au Parlement européen, au Conseil, au Comité économique et social européen et au Comité des régions – Rapport sur les résultats de la consultation publique et du troisième réexamen de la portée du service universel dans les communications électroniques, conformément à l'article 15 de la directive 2002/22/CE ; COM(2011) 795 final p. 2 : « La DSU ne précise pas la technologie qui doit être utilisée pour fournir les services. »

18. Les chiffres dont dispose l'IBPT montrent les résultats suivants pour la couverture 4G en termes de territoire¹⁶ :

Opérateur	Couverture 4G
Orange	99,13%
Proximus	99,49%
Telenet Group	98,75%

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

19. Les fournisseurs satellitaires sont présents sur l'ensemble du territoire¹⁷.

20. 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.

21. Il convient également de mentionner le fait que la couverture des zones blanches peut être développée par le biais d'une solution hertzienne. Cette solution consiste à relier, via une onde hertzienne, 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.

2.2.2.2. Enquête TIC auprès des ménages et des individus¹⁸ et Baromètre de la société de l'information

22. Selon le baromètre de la société de l'information 2020¹⁹, 89,7% 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 (98,4 % contre 86,6 %).

23. Le graphique ci-dessous, réalisé sur base d'informations provenant de l'enquête TIC auprès des ménages et des individus, illustre les catégories de raisons invoquées par les ménages qui ne disposent pas d'une connexion Internet.

¹⁶ Couverture 4G, au niveau du pays, par ménage, et en « bonne » qualité.

¹⁷ Voir par ex. la communication de la CE : <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/broadband-all-belgium>

¹⁸ Enquête TIC auprès des ménages et des individus (février 2020) SPF Économie - DG Statistique <https://statbel.fgov.be/fr/themes/menages/utilisation-des-tic-aupres-des-menages#news>

¹⁹ SPF Économie, P.M.E., Classes moyennes et Énergie : Baromètre de la société de l'information (2020) : <file:///C:/Users/teodora.rusu/Downloads/Barometre-de-la-societe-de-l-information-2020.pdf>

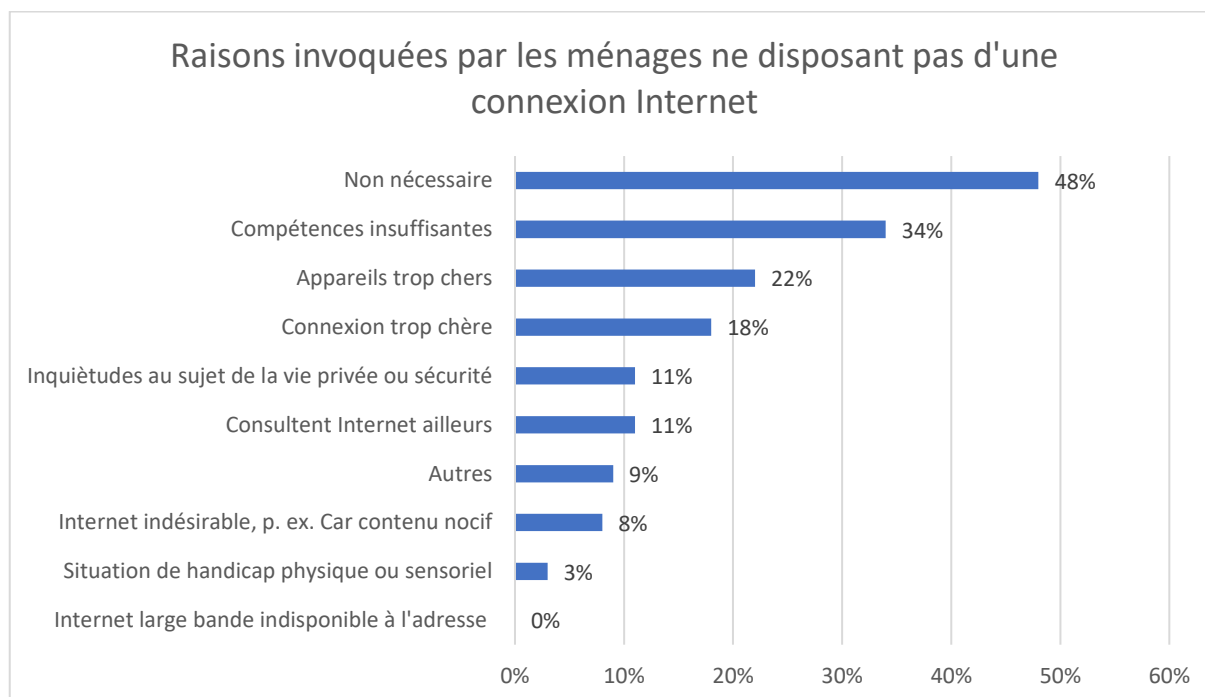


Figure 2 : Raisons invoquées par les ménages qui ne disposent pas d'une connexion Internet (source : Utilisation des TIC auprès des ménages).

24. 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 (personnes vivant en Belgique entre 16 et 74 ans) ont indiqué n'avoir jamais utilisé Internet²⁰. La fracture numérique est passée à 6,9% en 2019²¹, selon les informations fournies par le baromètre de la société de l'information de 2020.

2.2.3. Qualité

25. 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 LCE²².

26. L'annexe comporte les objectifs de qualité concernant le délai de fourniture pour le raccordement, les dérangements sur la ligne d'accès, le délai de réponse pour les services avec intervention d'un standardiste et le pourcentage de contestations et de questions complexes concernant la facturation²³. 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.

27. 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.

²⁰ Baromètre de la société de l'information (2018), p. 31.

²¹ Baromètre de la société de l'information (2020), p. 25 à 27.

²² Art. 69, § 1^{er}, de la LCE.

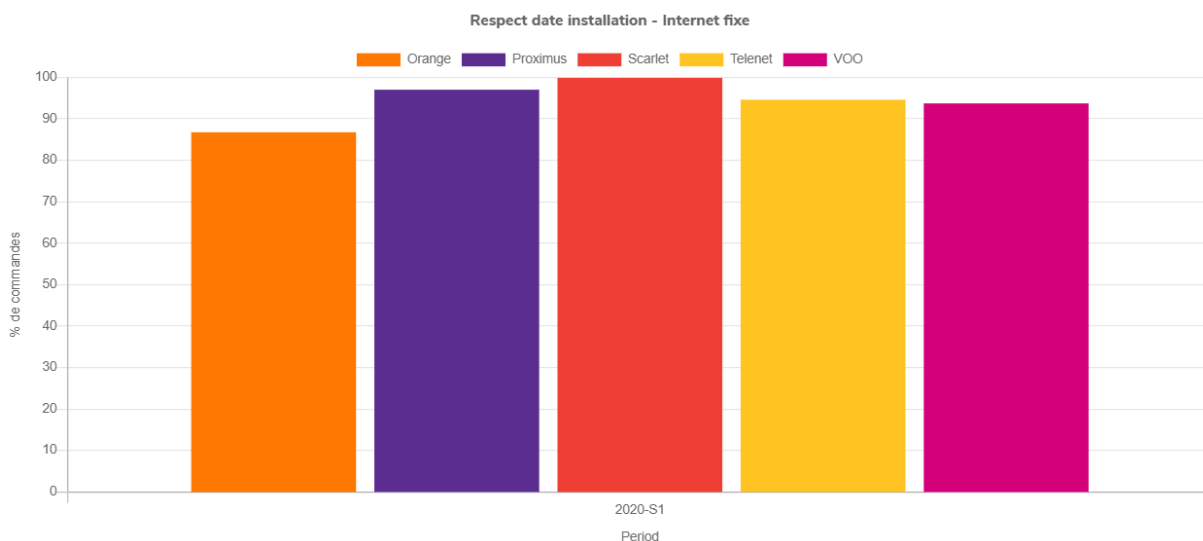
²³ Chapitre II, annexe à la LCE.

28. Le site Internet du baromètre de qualité²⁴ donne un aperçu des prestations de certains opérateurs au cours de la première moitié de 2020, 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.

29. 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 services²⁵. Cette décision fixe des indicateurs de qualité qui s'inspirent des exigences légales en matière de qualité du service universel mentionnées au point 26. 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.

30. 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 :

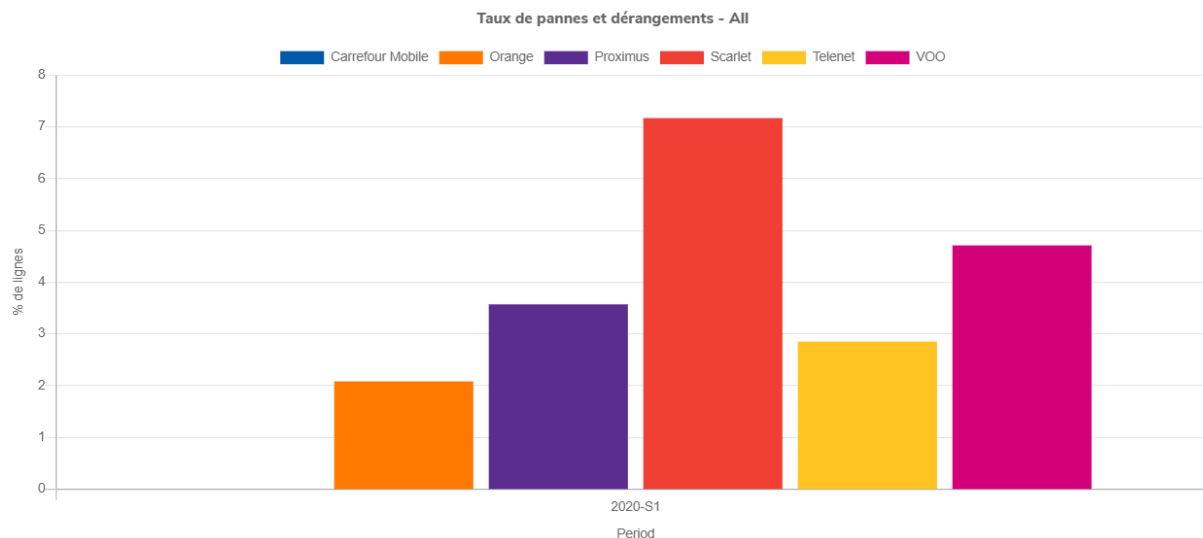


²⁴ <https://www.bipt-data.be/fr/projects/barometer>

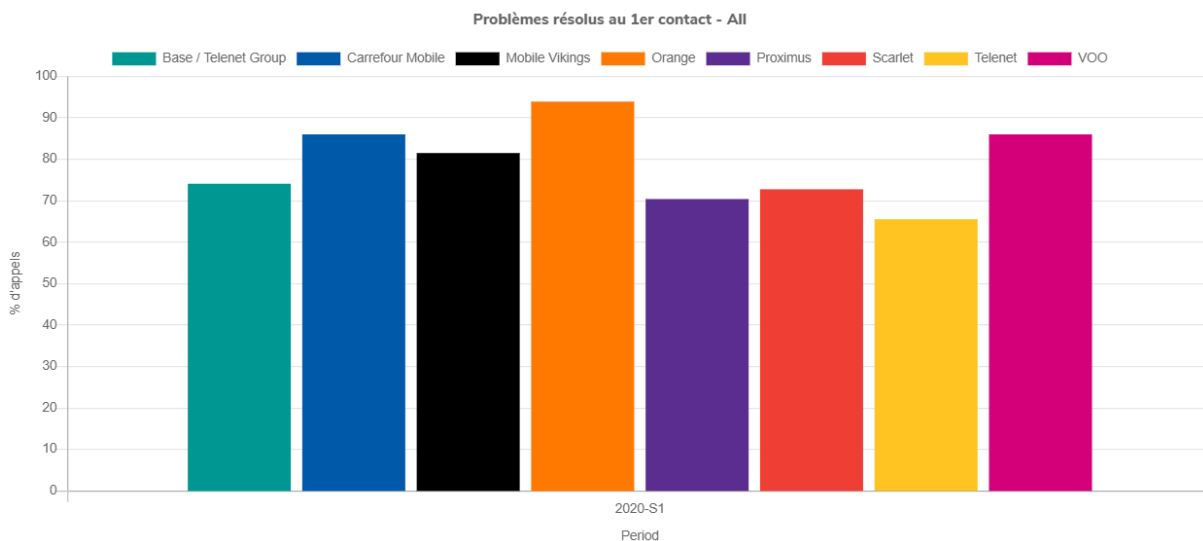
²⁵

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

- 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

Comparaison nationale de prix de 2020

31. 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 belge²⁶.

²⁶ www.meilleurtarif.be

32. 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.
33. La comparaison nationale des prix de 2020, qui réalise une capture d'écran des plans tarifaires introduits dans le simulateur tarifaire, illustre le caractère abordable de la téléphonie fixe et de l'internet fixe comme repris ci-dessous²⁷.

Téléphonie fixe

34. L'étude nationale des prix a notamment identifié des profils d'utilisation pour une consommation faible et moyenne de la téléphonie fixe.
35. La schéma de consommation suivant est pris en compte pour les profils d'utilisation faible :
 - 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.
36. Pour ces profils, les coûts mensuels moyens varient entre 27,93 euros (augmentation de 0,25 euros par rapport à 2018) et 31,56 euros (augmentation de 0,65 euros par rapport à 2018).
37. Les profils d'utilisation moyenne 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.
38. Pour le profil d'utilisation moyenne, les coûts mensuels moyen varient entre 32,88 euros (diminution de 0,97 euros depuis 2018) et 40,07 euros (augmentation de 1,18 euros depuis 2018).

Internet fixe

39. 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 supérieur. Le profil d'utilisation analysé dans le cadre de la comparaison tarifaire nationale qui s'approche le plus du service universel est le profil pour une consommation moyenne (avec un débit d'au moins 50 Mbps et inférieur à 100 Mbps).
40. Selon l'étude nationale des prix, les coûts moyens mensuels concernant le profil moyen varient de 29,14 euros (diminution de 0,87 euros depuis 2018) à 61,73 euros (montant identique à celui de 2018).
41. Les coûts susmentionnés sont relatifs à des plans tarifaires stand alone. La comparaison nationale comprend également des combinaisons diverses pour la téléphonie fixe et l'internet fixe dans des offres groupées.

Conclusion au sujet de l'abordabilité

42. Les chiffres repris ci-dessous démontrent que les tarifs afférents aux services de téléphonie fixe, et d'Internet fixe n'ont pas connu d'évolution significative, et demeurent donc abordables.

²⁷ Communication du Conseil de l'IBPT du 24 novembre 2020 concernant la comparaison nationale des tarifs des services de télécommunication en Belgique [Tarifs appliqués le 11 septembre 2020].

2.3. Composante sociale du service universel

2.3.1. Contexte

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

44. 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€

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

45. 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.

46. 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 effet²⁸. 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) ;

²⁸ Voir l'article 22, § 2, de l'annexe à la LCE.

- SPF Finances (pour vérifier la condition relative au revenu) ;
 - DGPH (pour vérifier la condition relative au handicap) ;
 - FEDRIS (pour vérifier la condition relative au handicap).
47. 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.
48. 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.
49. 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, ...).
50. 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

51. Les chiffres ci-dessous ont été générés par l'application STTS.
52. Le tarif social était, en septembre 2020, octroyé à 214.623 bénéficiaires.
53. Les tableaux ci-dessous présentent l'activité de la base de données en 2019 et 2020 (9 premiers mois), en distinguant la procédure automatisée (figure 4) de la procédure manuelle (figure 5).
54. Du 1er janvier 2019 au 30 septembre 2020, sur 69003 demandes de tarif social, seulement 5643 dossiers ont nécessité un traitement manuel (soit 8,18 %).

Résultat	2019		2020 (1-09/2020)	
	# dossiers	%	# dossiers	%
Oui (envoi d'une réponse automatisée à l'opérateur introduisant la demande)	18218	42,434 %	11260	43,20%
Non car autre tarif social dans le ménage (envoi d'une lettre générée par STTS)	1652	3,85%	820	3,15%
Non car ne répond pas aux conditions (envoi d'une lettre générée par STTS)	23068	53,72 %	13985	53,65%
Total	42938	100 %	26065	100 %

Figure 4 : Demandes de tarif social introduites en 2019 et 2020 et résultat de la vérification des conditions d'octroi par l'application STTS

Résultat	2019		2020 (1-09/2020)	
	# dossiers	%	# dossiers	%
Oui après décision de l'IBPT (manuel)	2006	8,69 %	132	7,71 %
Non après décision de l'IBPT (manuel)	1670	7,23%	935	6,98 %
Non par clôture en l'absence de réponse (automatique)	19413	84,08%	11425	85,31%
Total	23089	100 %	13392	100 %

Figure 5 : Traitement manuel des demandes de tarif social en 2019 et 20

55. 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.

56. 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 2019 au 30 septembre 2020, sur 160080 dossiers vérifiés, seulement 7421 dossiers ont nécessité un traitement manuel (soit 4,64 %).

Résultat	2019		2020(1-09/2020)	
	# dossiers	%	# dossiers	%
Oui (aucune action)	51461	74,93%	81522	89,43%
Non car autre tarif social dans le ménage (envoi d'une lettre générée par STTS)	0	0,00 %	0	0,00 %
Non car ne répond pas aux conditions (envoi d'une lettre générée par STTS)	17279	25,07%	9638	10,57%
Total	68920	100 %	91160	100 %

Figure 6 : Vérifications des dossiers réalisées en 2019 et 2020 et résultats donnés par l'application STTS

Résultat	2019		2020 (1-09/2020)	
	# dossiers	%	# dossiers	%
Oui après décision de l'IBPT	2510	15,11%	1625	15,57%
Non après décision de l'IBPT	2359	14,21%	927	8,88%
Non par clôture automatique en l'absence de réponse	11739	70,68%	7884	75,55%
Total	16608	100 %	10436	100 %

Figure 7 : Traitement manuel des vérifications des dossiers réalisées en 2019 et 2020

57. 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.

2.4. Postes téléphoniques publics

2.4.1. Contexte

58. La forte diminution de l'utilisation des postes téléphoniques publics et la constatation que la téléphonie mobile fournit un service comparable à un prix inférieur ont incité l'IBPT à supprimer les obligations de service universel concernant les « postes téléphoniques payants publics ». ²⁹

²⁹ Décision du Conseil de l'IBPT du 6 mai 2013 concernant la levée des obligations de service universel relatives à la mise à disposition de postes téléphoniques payants publics et d'autres points d'accès aux services publics de téléphonie vocale.

59. Suite à la décision de l'IBPT du 6 mai 2013 concernant la levée des obligations de service universel relatives à la mise à disposition de postes téléphoniques payants publics et d'autres points d'accès aux services publics de téléphonie vocale (ci-après "décision du 6 mai 2013"), Proximus a progressivement supprimé les postes téléphoniques publics.
60. Par ailleurs, le Code des communications électroniques européen (ci-après « le Code »)³⁰ ne prévoit plus d'obligations de service universel en matière de postes téléphoniques publics. Les obligations de services universel concernant cette ancienne composante du service universel ne seront dès lors plus réintroduites en droit national. Les alternatives aux postes téléphoniques publics ne feront dès lors plus l'objet d'un monitoring dans les années qui suivent.

2.4.2. L'alternative offerte par la téléphonie mobile

61. Le retrait de l'obligation de fournir des postes téléphoniques payants publics était principalement motivé par l'existence de services comparables disponible de manière étendue, et à un tarif abordable.
62. Les services comparables identifiés par la décision du 6 mai 2013 sont les services mobiles.
63. Ces services sont à l'heure actuelle toujours largement disponibles. En effet, les données dont dispose l'IBPT font état d'une couverture allant de 99,13% à 99,49% (en fonction des opérateurs) du territoire belge. Par ailleurs, le dernier rapport statistique de l'IBPT fait état d'un taux d'adoption des cartes SIM de 104,2%³¹.
64. En ce qui concerne l'abordabilité des services mobiles, nous avons analysé les informations disponibles dans l'étude nationale de prix³² menée par l'IBPT en 2020.
65. Pour rappel, la comparaison tarifaire nationale permet de comparer les plans tarifaires disponibles dans le simulateur tarifaire³³ au niveau du prix, sur la base du coût mensuel moyen. Cette étude identifie différents profils d'utilisation, tant pour les plans prépayés que pour les abonnements.
66. Nous avons examiné tant les tarifs prépayés, que les tarifs des abonnements. Dans les deux cas, vu que l'utilisation des cabines téléphoniques était exceptionnelle, nous avons pris en compte les tarifs correspondant à une utilisation faible (50 minutes d'appel par mois pour le prépayé, et 60 minutes d'appel par mois pour les abonnements).
67. Pour ce qui est des cartes prépayées, l'étude fait état d'un coût mensuel moyen variant de 1,52 euro à 11,42 euros, selon les opérateurs.
68. En ce qui concerne les abonnements, l'étude montre un coût mensuel moyen variant de 8 euros à 18,53 euros, selon les opérateurs.
69. Pour rappel, le prix de l'unité de base d'un appel effectué à partir d'une cabine téléphonique était, au moment de la décision de l'IBPT du 6 mai 2013, de 0,50 euro. La durée de l'unité variait toutefois en fonction du moment et de la destination de l'appel. Le consommateur appelant par exemple 60 minutes depuis une cabine téléphonique aurait payé entre 12 euros (appel pendant les heures creuses vers un téléphone fixe) et 67 euros (appel vers un téléphone mobile pendant les heures pleines).

³⁰ Directive (UE) 2018/1972 du Parlement européen et du Conseil du 11 décembre 2018 établissant le code des communications électroniques européen.

³¹ Communication du Conseil de l'IBPT du 30 juin 2020 concernant la situation du marché des communications électroniques et de la télévision en 2019.

³² Communication du Conseil de l'IBPT du 24 novembre 2020 concernant la comparaison nationale des tarifs des services de télécommunications en Belgique (tarifs appliqués le 11 septembre 2020).

³³ www.meilleurtarif.be

70. Au vu de ce qui précède, nous pouvons conclure que les services mobiles sont suffisamment disponibles, et demeurent abordables, en comparaison avec les tarifs antérieurement appliqués aux appels effectués à partir d'une cabine téléphonique.

2.5. Service universel de renseignements et mise à disposition de l'annuaire universel

2.5.1. Contexte

71. L'avis du Conseil de l'IBPT relatif à la levée des obligations de service universel concernant la fourniture du service universel de renseignements et la mise à disposition de l'annuaire universel du 24 mai 2013 suggérait de supprimer les obligations de service universel pour ces deux éléments, étant donné que ces services ainsi que les services comparables sont largement accessibles à des tarifs abordables.

72. Le Roi a procédé à la suppression formelle des obligations de service universel en la matière via l'arrêté royal du 15 décembre 2013³⁴.

73. Par ailleurs, le Code ne prévoit plus d'obligations de service universel en matière d'annuaires et de services de renseignements. Les obligations de services universel concernant ces anciennes composantes du service universel ne seront dès lors plus réintroduites en droit national et ne feront plus l'objet d'un suivi dans les prochains rapports de monitoring du service universel.

2.5.2. Résultats de l'enquête consommateurs

74. Le figure ci-dessous illustre les résultats de la dernière enquête consommateurs, en ce qui concerne les modes de recherche d'un numéro de téléphone, et les compare aux résultats obtenus en 2019.

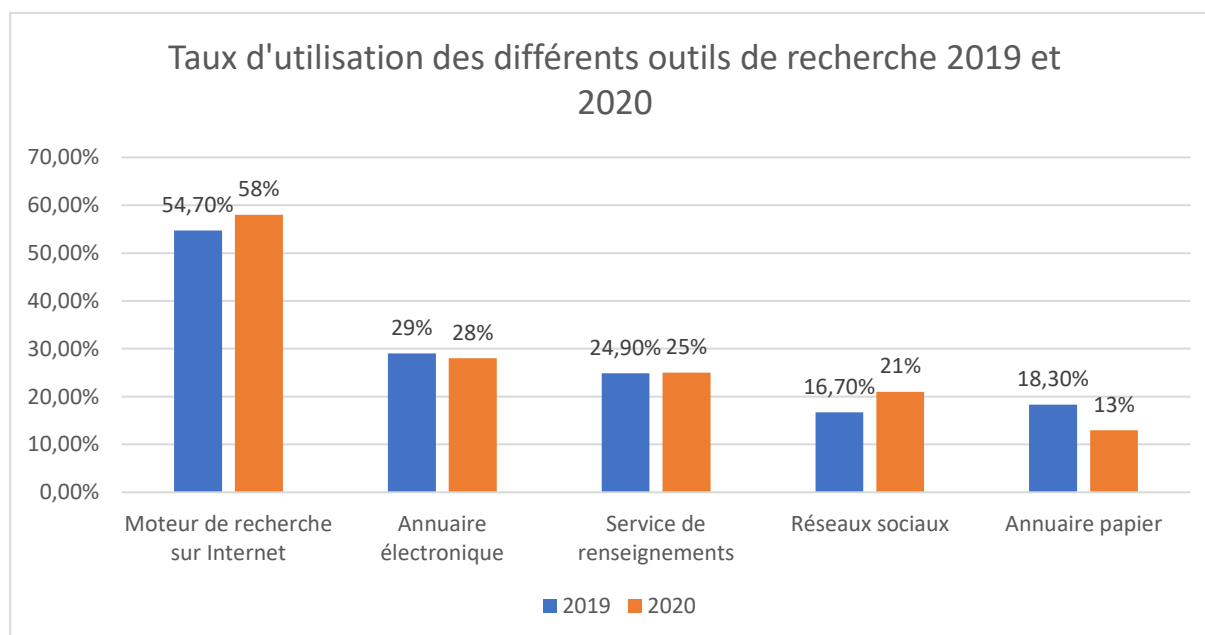


Figure 8 : Taux d'utilisation des différents outils de recherche en 2019 et 2020 (source : Enquête consommateurs 2020)

³⁴ Arrêté royal du 15 décembre 2013 relatif à la levée des obligations de service universel concernant la fourniture du service universel de renseignements et la mise à disposition d'un annuaire universel dans le secteur des communications électroniques.

75. Tout comme dans les éditions précédentes, c'est le moteur de recherche sur Internet qui est le plus souvent utilisé. La dernière place est quant à elle occupée par l'annuaire papier.
76. Plus les répondants sont jeunes, plus ils indiquent rechercher des numéros de téléphone via les réseaux sociaux. C'est principalement la catégorie d'âge la plus jeune (15 à 24 ans) qui recherche beaucoup plus souvent des numéros de téléphone via les réseaux sociaux.
77. A l'inverse, il s'avère que les répondants plus âgés utilisent encore souvent :
- un annuaire papier : 31% des répondants âgés de 65 à 74 ans privilégient l'annuaire papier ;
 - ou des services de renseignements : 32% des répondants âgés de 55 à 64 ans privilégient les services de renseignements.
78. L'IBPT n'a reçu aucune plainte de la part d'organisations de consommateurs ou d'organisations défendant les intérêts des personnes handicapées quant à l'impact de la levée des obligations de service universel concernant la fourniture du service universel de renseignements et la mise à disposition de l'annuaire universel.

2.5.3. Questionnaires

79. Le 16 octobre 2020, l'IBPT a envoyé des questionnaires à Proximus, De Klapper, Devriendt Printing, EDA, Infobel et FCR Media concernant l'offre de services de renseignements téléphoniques et les annuaires papier et électroniques.

2.5.3.1. En ce qui concerne les annuaires électroniques

80. Le questionnaire a été complété par :
- EDA : www.de1212.be (néerlandais), www.le1313.be ou www.1313.be (français) et www.1414.be (anglais) ;
 - Infobel : <http://www.infobel.com> (17 langues) ; local.infobel.be et lokaal.infobel.be
 - De Klapper : www.deklapper.be (néerlandais) ;
 - Proximus : <http://www.1207.be> et m.1207.be (néerlandais), <http://www.1307.be> et m.1307.be (français) ;
 - FCR Media : www.wittegids.be et m.wittegids.be (néerlandais); www.pagesblanches.be et m.pagesblanches.be (français); www.whitepages.be et m.whitepages.be (anglais).
81. Il ressort des réponses aux questionnaires que les cinq annuaires électroniques ont une couverture nationale, et sont disponibles gratuitement. Un résumé plus détaillé des réponses aux questionnaires est disponible en annexe du présent rapport.

2.5.3.2. En ce qui concerne les annuaires papier

82. FCR Media, De Klapper et Devriendt Printing ont réagi à l'envoi du questionnaire.
83. L'entreprise Devriendt Printing a indiqué que l'annuaire papier n'a pas été imprimé et distribué en 2020.
84. FCR Media a publié en 2020 différents annuaires en fonction des régions. De Klapper a publié un annuaire couvrant la majeure partie de la Flandre-Occidentale et de la Flandre-Orientale.
85. Les deux annuaires ont fait l'objet d'une distribution gratuite.

86. FCR Media a indiqué que la distribution de l'annuaire papier ne se poursuivra pas en 2021.
87. Un résumé plus détaillé des réponses aux questionnaires est disponible en annexe du présent rapport.

2.5.3.3. En ce qui concerne le service de renseignements téléphoniques

88. Le questionnaire a été complété par EDA et Proximus, qui proposent des services de renseignements téléphoniques dans plusieurs langues pour la recherche de numéros d'abonnés tant nationaux qu'internationaux.
89. Le service d'EDA est joignable via n'importe quel téléphone, Proximus précise que les opérateurs doivent signer un Service Plan.
90. Proximus estime que le prix moyen payé par les utilisateurs finaux pour un appel aux services de renseignements se situe légèrement au-dessus de 3€, et EDA estime ce prix légèrement au-dessus de 2,6€.
91. Un résumé plus détaillé des réponses aux questionnaires est disponible en annexe du présent rapport.

2.6. Conclusion du monitoring

92. 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, le niveau de prix et la qualité des services concernés.
93. Par ailleurs, la levée des obligations de service universel concernant les postes téléphoniques publics, les annuaires et les services de renseignements n'a pas eu d'influence significative sur le niveau de protection dont bénéficient les utilisateurs finaux.

Chapitre 3. Adaptation de la législation

3.1. Évolution de la réglementation européenne

3.1.1. Proposition de règlement e-Privacy

94. Le 10 janvier 2017, la Commission européenne a publié une proposition de règlement concernant le respect de la vie privée et la protection des données à caractère personnel dans les communications électroniques (ci-après « proposition de règlement e-Privacy »)³⁵.
95. La proposition de règlement e-Privacy s'applique également aux fournisseurs « d'annuaires accessibles au public ». Ceux-ci sont définis comme suit à l'article 4(d) de la proposition de règlement e-Privacy : « un annuaire des utilisateurs finaux de services de communications électroniques, sur support imprimé ou électronique, qui est publié ou mis à la disposition du public ou d'une partie du public, y compris par l'intermédiaire d'un service de renseignements. »

³⁵ Proposition de règlement du Parlement européen et du Conseil concernant le respect de la vie privée et la protection des données à caractère personnel dans les communications électroniques et abrogeant la directive 2002/58/CE ; COM/2017/010 final - 2017/03 (COD).

96. La procédure d'adoption du règlement n'ayant pas encore abouti, les règles qui y sont énoncées ne sont pas encore applicables en droit national.

3.1.2. Directive établissant le code des communications électroniques européen

97. Le Code a été publié le 17 décembre 2018 au Journal officiel de l'Union européenne. Le délai de transposition du Code est fixé au 21 décembre 2020.
98. Les principaux éléments à prendre en compte lors de la transposition du Code en matière de service universel seront abordés ci-dessous.

3.2. Adaptations du cadre législatif national actuel

3.2.1. Transposition du Code

99. L'IBPT relève ici les principaux éléments faisant l'objet de projets d'adaptations en vue de la transposition du Code:

Désignation du prestataire de la composante géographique

100. 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.
101. 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. La LCE prévoit actuellement la désignation d'un fournisseur de la composante géographique du service universel pour l'ensemble du territoire, conformément à l'article 71 de la LCE, sans exiger une telle considération au préalable. Cet élément doit donc faire l'objet d'une adaptation en vue de la transposition du Code.

Accès fonctionnel à Internet

102. 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.
103. Le débit actuel de l'accès fonctionnel à Internet sera réévalué prochainement, afin de correspondre aux exigences du Code, et en tenant compte des travaux de l'ORECE en la matière.
104. La législation nationale doit également être adaptée afin de faire référence à la nouvelle notion de "service d'accès adéquat à l'internet à haut débit".

Exigences de qualité

105. 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.

106. 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.
107. Les objectifs de qualité actuels feront donc l'objet d'une révision en vue de la transposition du Code.

Plafond tarifaire

108. 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.
109. Les conditions financières en matière de fourniture de la composante géographique du service universel dans le cadre des communications électroniques sont pour le moment reprises aux articles 34 à 36 de l'annexe à la LCE. Il s'agit de facto d'un plafond tarifaire qui n'a toutefois jamais été appliqué. La formule est non seulement dépassée, mais le facteur de correction n'a pas été déterminé.
110. Le Code ne prévoit pas de plafond tarifaire à l'article 85, mais bien une surveillance par le régulateur, en coordination avec les autres autorités compétentes, de l'évolution et du niveau des prix de détail, par rapport aux prix nationaux et aux revenus nationaux des consommateurs. 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.
111. L'avant-projet de loi de transposition propose de laisser 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.

3.2.2. Tarifs sociaux

112. La Commission de la Mobilité, des Entreprises publiques, et des Institutions fédérales (ci-après « Commission Mobilité ») de la Chambre des représentants (ci-après « la Chambre ») est actuellement en train d'examiner une proposition de loi concernant la réforme des tarifs sociaux en matière de communications électroniques (ci-après, « la proposition de loi »).
113. Cette proposition de loi a pour objet de réformer les tarifs sociaux en matière de communications électroniques, dans le but de permettre une automatisation de l'octroi du droit. Pour ce faire, elle propose, entre autres d'appliquer au secteur des communications électroniques les règles afférentes en matière de tarifs sociaux énergie (en ce compris les catégories de bénéficiaires).

114. La proposition de loi susmentionnée a fait l'objet d'un avis de l'IBPT, en date du 9 septembre 2020³⁶. Comme déjà indiqué dans le passé, l'IBPT est en faveur de l'automatisation complète de l'octroi du tarif social, afin de le rendre accessible au plus grand nombre de personnes se trouvant dans le besoin. Pour ce faire, le régime actuel doit effectivement être revu, car trop complexe. En effet, certaines conditions d'octroi actuelles ne peuvent être vérifiées automatiquement, faute de données disponibles auprès de la BCSS (voir point 47 supra). Ces conditions d'octroi, et partant, les catégories de bénéficiaires, doivent dès lors être revues. Il est nécessaire, pour cela, de mener une réflexion au sujet des catégories de personnes pour lesquelles le tarif social serait le plus profitable.

115. L'IBPT reprend ce point dans son avis du mois de septembre, et y souligne à nouveau le fait que la réforme des catégories de bénéficiaires devrait faire l'objet d'une analyse approfondie, dans la mesure où la proposition de loi semble se borner à transposer les catégories de bénéficiaires du régime des tarifs sociaux énergie au régime des communications électroniques, sans faire état d'une quelconque analyse.

116. L'IBPT épingle dans son avis d'autres points d'attention, qui méritent d'être analysés plus en profondeur :

- Concernant l'inclusion du mobile dans les tarifs sociaux télécom : afin d'effectuer cette inclusion, les Etats membres doivent démontrer que l'application des tarifs sociaux aux services mobiles découle d'une nécessité. Or, la proposition de loi n'apporte pas la preuve de cette nécessité. Par ailleurs, l'inclusion du mobile risque de compliquer l'automatisation de l'octroi du droit, dans la mesure où il sera nécessaire de déterminer quels seront les services (abonnement fixe, ou abonnement mobile) et les personnes (si plusieurs personnes disposent d'un abonnement mobile) qui pourront bénéficier d'une réduction, au sein d'un ménage.
- En cas de révision des catégories de bénéficiaires, une réflexion doit être menée au sujet de la situation des personnes qui viendraient à perdre le droit au tarif social.
- De manière générale, concernant l'application du régime énergie au secteur télécom : il faudrait examiner si, eu égard aux différences entre ces deux secteurs, les règles énergie peuvent être appliquées telles quelles au secteur télécom.
- Concernant le transfert de compétences de l'IBPT au SPF Economie : les conséquences pratiques d'un tel transfert doivent faire l'objet d'un examen.
- Concernant la modification du montant des réductions : il faudrait examiner si le système actuel ne doit pas être revu de manière plus approfondie, afin de correspondre aux besoins réels des bénéficiaires.

117. Pour le surplus, l'IBPT renvoie au chapitre 4 de son avis du 9 septembre dernier, qui développe ses arguments plus en détail.

118. Par ailleurs, en parallèle à l'examen de la proposition de loi mentionnée ci-dessus par la Chambre, 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 devrait ainsi étudier « la possibilité de permettre aux consommateurs qui bénéficient du tarif social des télécommunications de choisir des services mobiles au lieu de services fixes »³⁷. L'IBPT renvoie, en particulier ce qui concerne l'inclusion du mobile dans le cadre des tarifs sociaux télécoms, au point 116, premier tiret, ci-dessus, ainsi qu'à son avis du 9 septembre 2020.

³⁶ Avis du Conseil de l'IBPT du 9 septembre 2020 concernant la proposition de loi n°0642/001 du 17 octobre 2019, relative à la réforme des tarifs sociaux en matière de communications électroniques : https://www.ibpt.be/file/cc73d96153bbd5448a56f19d925d05b1379c7f21/01b09c7e08c54bfefb9464213cca3ca4d6f0dd5c/Avis_proposition_loi_reforme_tarifs_sociaux_communications_electroniques.pdf

³⁷ Accord de gouvernement du 30 septembre 2020, page 50 : https://www.belgium.be/sites/default/files/accord_de_gouvernement_2020.pdf

Chapitre 4. Conclusion

119. Comme indiqué ci-dessus, la suppression des obligations de service universel pour les postes téléphoniques publics et les annuaires téléphoniques/services de renseignements n'a pas eu d'impact négatif sur les utilisateurs. Il n'y a par conséquent pas d'indications disponibles pour adapter le service universel sur ces points. De même, comme indiqué aux points 60 et 73, ces éléments ne feront plus l'objet d'un monitoring dans les prochaines éditions de ce rapport.
120. De même, 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 actuelle³⁸, n'est pas de nature à restreindre la protection dont bénéficient les utilisateurs finaux.
121. En ce qui concerne le Code, la procédure de transposition est toujours en cours, et implique quelques modifications en matière de service universel.
122. Enfin, il est possible que le régime des tarifs sociaux télécoms fasse l'objet d'une réforme, vu la proposition de loi actuellement en cours d'examen à la Chambre, ainsi que la volonté du gouvernement fédéral de revoir le régime actuellement applicable. L'IBPT renvoie à ce sujet à son avis du 9 septembre 2020 mentionné ci-dessus, et se tient à la disposition de la Chambre et du gouvernement afin d'apporter son support.

Axel Desmedt
Membre du Conseil

Jack Hamande
Membre du Conseil

Luc Vanfleteren
Membre du Conseil

Michel Van Bellinghen
Président du Conseil

³⁸ Pour rappel, le débit de l'accès fonctionnel à Internet est actuellement fixé à 1 Mbps.

Annexe – Résumé des réponses aux questionnaires adressés aux fournisseurs d’annuaires et services de renseignements

Annuaire électronique : réponses de Proximus, EDA, Infobel, De Klapper et FCR Media

Catégorie questionnaire	Réponse fournisseur
Couverture de l’annuaire	Couverture nationale pour les 5 fournisseurs.
Gratuité de l’annuaire	Les 5 annuaires sont accessibles gratuitement.
Présence de publicité	Les 5 annuaires comprennent de la publicité.
Informations au sujet des services d’urgence	<p>Infobel, De Klapper, FCR Media, et Proximus fournissent des informations au sujet des services d’urgence.</p> <p>EDA : ne fournit pas d’informations au sujet des services d’urgence.</p>
Informations mentionnées	<p>Les 5 annuaires comprennent des informations sur : le nom, le prénom, l’adresse, le téléphone fixe, le téléphone mobile, l’e-mail, et le nom d’entreprise.</p> <p>Proximus, EDA, Infobel et De Klapper fournissent également des informations au sujet du métier. Cette information est renseignée par FCR Media uniquement moyennant paiement d’un supplément.</p> <p>Proximus fournit les informations suivantes, moyennant paiement d’un supplément : numéro d’entreprise, jours d’ouverture, URL.</p> <p>EDA fournit également l’information suivante : site internet.</p> <p>De Klapper fournit également des informations au sujet de la localisation via Google Maps.</p>

Catégorie questionnaire	Réponse fournisseur
Type de recherche possible	<p>Tous les annuaires, à l'exception de celui de FCR Media, offrent la possibilité d'effectuer une recherche inversée (càd sur base du numéro).</p> <p>Tous les annuaires offrent la possibilité d'effectuer une recherche simple sur base du nom, prénom, nom de la société, ville et code postal.</p> <p>Proximus, Infobel et De Klapper offrent également la possibilité d'effectuer une recherche simple sur base du métier.</p> <p>EDA, Infobel et FCR Media offrent la possibilité d'effectuer une recherche simple sur base de la province.</p> <p>Proximus, EDA, Infobel et De Klapper offrent la possibilité d'effectuer une recherche simple sur base du numéro de téléphone.</p> <p>Tous les annuaires offrent la possibilité d'effectuer des recherches composées, sur base de plusieurs critères.</p>
Mise à jour	<p>Les 5 annuaires sont mis à jour de manière régulière.</p>
Traitement des numéros privés	<p>Les 5 fournisseurs mettent en place des procédures pour le respect des numéros privés.</p>
Accès des personnes porteuses d'un handicap	<p>Proximus, Infobel, et De Klapper proposent des solutions d'accessibilité à destination des personnes porteuses d'un handicap.</p>
Obtention des données auprès des opérateurs	<p>Proximus, EDA, et Infobel rencontrent des problèmes liés à l'obtention des données auprès des opérateurs.</p>

Annuaire papier : réponses de FCR Media et De Klapper

Catégorie questionnaire	Réponse fournisseur
Couverture de l'annuaire	<p>FCR Media : plusieurs annuaires ont été imprimés, selon plusieurs zones (Bruxelles, Bruges, Anvers, Liège, Charleroi...).</p> <p>De Klapper : majeure partie de la Flandre orientale et de la Flandre occidentale.</p>
Gratuité de l'annuaire	Les deux annuaires ont été distribués gratuitement.
Présence de publicité	Les deux annuaires contiennent de la publicité.
Informations au sujet des services d'urgence	Les deux annuaires fournissent des informations au sujet des services d'urgence.
Informations mentionnées	<p>Les deux entreprises fournissent des informations au sujet du nom, du prénom, de l'adresse, du numéro de téléphone fixe, et du nom d'entreprise.</p> <p>FCR Media fournit, moyennant paiement d'un supplément, des informations au sujet du numéro de téléphone mobile, de l'adresse e-mail et du métier.</p> <p>De Klapper fournit gratuitement des informations au sujet du numéro de téléphone mobile.</p>
Mise à jour	<p>FCR Media met son annuaire à jour annuellement.</p> <p>De Klapper met son annuaire à jour tous les deux ans.</p>
Traitement des numéros privés	Les deux fournisseurs mettent en place des procédures destinées à protéger les numéros privés.
Obtention des données auprès des opérateurs	Aucun problème à signaler.

Services de renseignements : réponses d'EDA et de Proximus

Catégorie questionnaire	Réponse fournisseur
Opérateurs depuis lesquels un appel peut être effectué	<p>EDA : tous les opérateurs belges.</p> <p>Proximus : uniquement les opérateurs ayant signé un Service Plan.</p>
Langues disponibles	Français, Néerlandais, Anglais.
Tarifification	<p>Les deux fournisseurs facturent à la seconde.</p> <p>Le tarif qui est facturé aux utilisateurs finals se compose de deux éléments : un « set-up fee » pour l'établissement de l'appel et le prix par minute d'appel.</p> <p>Pour ces deux composantes de prix, EDA fonctionne avec des prix recommandés. Proximus dispose par contre d'informations tarifaires plus détaillées. Dans sa réponse, Proximus donne un aperçu du prix pour l'utilisateur final en fonction du réseau utilisé, s'il est connu.</p> <p>EDA estime que le prix moyen par appel payé par les utilisateurs finaux devrait se situer légèrement au-dessus de 2,6€. Proximus estime que ce prix devrait se situer légèrement au-dessus de 3€.</p>
Système de réponse utilisé	<p>EDA prévoit une réponse par un opérateur physique 24 heures sur 24 pour tous les numéros d'information (1212, 1313 et 1414).</p> <p>Proximus prévoit un système de réponse par un opérateur physique, ainsi qu'un système de réponse automatique, du lundi au samedi, de 7h00 à 23h59.</p>
Temps moyen de la recherche d'informations	<p>EDA : 50 secondes.</p> <p>Proximus : entre 30 et 68,4 secondes, selon les services.</p>

Catégorie questionnaire	Réponse fournisseur
Informations fournies	<p>Les deux entreprises fournissent des informations au sujet du nom, du prénom, du nom de la société, du métier, de la ville, du code postal, de la province et du numéro de téléphone via la plupart de leurs services.</p> <p>La seule exception constitue le service de réponse automatique de Proximus, qui fournit uniquement le numéro de téléphone.</p> <p>Les deux entreprises fournissent également des informations par SMS.</p>
Mise à jour	<p>EDA met les informations à jour une fois par mois.</p> <p>Proximus met les informations à jour une fois par jour.</p>
Traitement des numéros privés	<p>Les deux fournisseurs mettent en place des procédures destinées à protéger les numéros privés.</p>
Obtention des données auprès des opérateurs	<p>Les deux opérateurs indiquent qu'ils rencontrent des problèmes dans l'obtention des informations auprès des opérateurs.</p>