

# **Le mémoire de BELTUG adressé au gouvernement**

## **ATTEINDRE LES OBJECTIFS DE LISBONNE ET DEVENIR UNE SOCIÉTÉ DE L'INFORMATION PERFORMANTE**

L'évolution rapide des technologies au cours des dernières années permet d'anticiper, au cours de la législature qui débute, l'émergence commerciale prochaine des réseaux de nouvelle génération « Tout IP ». (Next Generation Networks). Dans cet environnement technologique intégré les nombreux services de télécommunications actuellement dissociés (téléphonie, données, internet, télévision, fixes, mobiles) convergent sur un seul réseau IP. Cette évolution entraîne inéluctablement une convergence fonctionnelle et réglementaire des activités liées aux télécommunications, à l'informatique et aux médias.

BELTUG appelle le prochain gouvernement à prendre une position de pointe en faveur de la société de l'information. Le nouveau gouvernement devra développer une vision ambitieuse afin de redonner à la Belgique sa position de leader dans le déploiement et l'utilisation des nouvelles technologies et de transformer notre économie en une société de l'information et de la connaissance compétitive.

De nombreux indicateurs signalent que la Belgique est en train de perdre sa position de tête et connaît une décroissance structurelle par rapport aux autres pays, en particulier en ce qui concerne l'utilisation de l'informatique et de l'internet.

Notre pays est par exemple passé au cours des quatre dernières années de la 3<sup>ème</sup> à la 13<sup>ème</sup> place dans le classement européen de l'utilisation internet sur la large bande. Dans le classement établi par l'OCDE la Belgique occupe la 21<sup>ème</sup> place.<sup>1</sup> En 2006, 48%<sup>2</sup> des ménages belges utilisaient un accès large bande à l'internet contre 66%<sup>3</sup> aux Pays-Bas.

Nul ne doute du rôle central de l'ICT pour l'économie de connaissances. Pour les entreprises, une offre ICT à la fois large et concurrentielle est vitale. L'Europe fait du développement de l'économie de connaissances la priorité des priorités.

Les responsables politiques de l'Union européenne se sont rendu compte qu'il fallait moderniser en profondeur l'économie européenne pour conserver sa compétitivité vis-à-vis des États-Unis et d'autres grands acteurs de l'économie mondiale. Réuni à Lisbonne en mars 2000, le Conseil européen a fixé pour l'UE l'ambitieux objectif de devenir, d'ici à 2010, "l'économie de la connaissance la plus compétitive et la plus dynamique du monde, capable d'une croissance économique durable accompagnée d'une amélioration quantitative et qualitative de l'emploi et d'une plus grande cohésion sociale".

Dans ce mémoire, BELTUG souhaite mettre en exergue quelques défis majeurs auxquels nous sommes confrontés et présenter les pistes qui, à ses yeux, permettront à la Belgique de réaliser les ambitions de Lisbonne.

---

<sup>1</sup> OECD, Communications Outlook, July 2007

<sup>2</sup> SPF Economie, Direction Générale Statistique et information Economique "Premiers chiffres officiels sur la fracture numérique en Belgique", 8 novembre 2006

<sup>3</sup> Merrill Lynch, september 2006

## Recommandations BELTUG

### Organisation de la décision et participations gouvernementales

La Belgique doit faire de L'ICT une priorité nationale, en faveur de laquelle une direction cohérente et globale doit être définie sous la conduite et la responsabilité d'un Ministre de l'ICT.

Le cadre réglementaire complexe de notre pays ne peut plus suivre l'évolution rapide des technologies et risque de devenir un handicap dans la réalisation des objectifs de Lisbonne. Alors que l'Europe choisit résolument pour la convergence, l'organisation de la décision en Belgique paraît prendre la direction opposée. La décision politique est fragmentée et de trop nombreux Ministres ont dans leur propre domaine de compétence, la possibilité d'intervenir directement sur la législation de l'ICT.

Il existe un risque objectif que la compétition entre autorités régionales et fédérales ne conduise à un jeu de va-et-vient entre entités ayant pour résultat l'ajournement de décisions réglementaires importantes.

Il est crucial de veiller à une collaboration maximale entre les autorités réglementaires fédérales et communautaires et s'assurer que les problèmes liés à la complexité de nos gouvernements soient réglés au sein même des instances compétentes en évitant à tout prix qu'ils ne soient renvoyés vers le marché. C'est l'unique manière de garantir une approche cohérente et un climat favorable à l'investissement dans l'innovation technologique et au développement des services convergents..

#### **1. DIRECTION MINISTÉRIELLE ET LEADERSHIP EUROPÉEN**

BELTUG suggère qu'un seul Ministre soit compétent pour les matières de L'ICT. Dans un environnement qui évolue si rapidement et où il est primordial d'être "le premier" les décisions doivent pouvoir se prendre rapidement.

Le Ministre en charge de l'ICT doit être le promoteur et le défenseur de la société de l'information en Belgique et en Europe et ce au travers de la libéralisation du secteur.

On peut estimer que 70% à 80% de la législation du secteur ICT est initiée au niveau européen. Si l'on considère que la Belgique prendra la présidence de L'Union Européenne au cours du second semestre 2010, les opportunités ne manqueront pas pour notre pays de jouer un rôle d'importance dans la réalisation du calendrier de Lisbonne.

Construisant sur les résultats du plan d'action e2010, qui entre-temps seront connus, la Belgique devra au cours de sa présidence Européenne placer l'ICT en tête de l'ordre du jour et prendre les initiatives qui stimuleront les développements de l'Europe en tant qu'économie de la connaissance performante et société de l'information.

## 2. TRANSPOSITION DES DIRECTIVES EUROPÉENNES

L'Union Européenne prépare une nouvelle étape importante concernant la réglementation des marchés des services de communication électroniques. Des éléments cruciaux sont en jeu tels que la prise en compte des « Réseaux de Nouvelles Générations ». Ces réseaux « Tout IP » induisent une toute nouvelle conception de l'environnement des télécommunications et, partant, redéfinissent le cadre et l'ampleur de la compétition sur le marché.

BELTUG invite ardemment le prochain gouvernement à transposer sans délais ce nouveau cadre réglementaire dans la loi belge.

Pour rappel, la date butoir pour la transposition du paquet de mesures européennes précédentes dans les législations nationales était fixée à juillet 2003. La loi Belge ne fut cependant adaptée qu'en juin 2005. Dans le contexte international où ces matières technologiques et économiques évoluent si rapidement, 2 années de retard sont intolérables. Il n'est pas étonnant, dès lors, que la Belgique perde du terrain dans les classements internationaux.

## 3. COMPÉTENCES FÉDÉRALES ET RÉGIONALES

Les télécommunications sont une matière fédérale. Mais la radio et la télévision sont des matières culturelles et tombent dès lors dans les zones de compétence respectives des communautés flamandes, françaises et germanophones. La convergence des applications et contenus d'une part, et des infrastructures d'autre part, rend obsolète l'ancienne séparation entre médias et télécommunications. Sans compter que la Cour d'Arbitrage a jugé que la compétence concernant l'internet large bande revenait également aux communautés.

Pour résoudre le problème induit par cette structure complexe de décision un accord de coopération s'imposait pour organiser la collaboration entre le niveau fédéral –pour ce qui concerne les télécommunications et l'IBPT – et les communautés – pour ce qui concerne la régulation des médias.

Si un accord de coopération entre les quatre parties impliquées – l'Etat fédéral et les trois communautés – a été de fait conclu dès 2005, la signature de tous les gouvernements régionaux n'a été conclue qu'en mai 2007. Ensuite le temps administratif nécessaire aux publications requises fait en sorte que cet accord est seulement en passe d'entrer en vigueur.

La convergence entre télécommunications et médias ne fera que s'accroître. Une définition claire des compétences et obligations des différentes autorités réglementaires aux niveaux fédéral, régional et communautaire est donc indispensable afin de prévenir un processus chaotique et lent de prise de décision. Ceci ne peut être atteint qu'au travers de la définition de termes fixes dans la limite desquels les différentes autorités et acteurs du marché doivent remettre leurs observations éventuelles et/ou leur accord à un projet de décision.

Seule une prise de décision rapide par les autorités offre la sécurité juridique nécessaire permettant aux entreprises de définir des orientations fondées dans un marché en perpétuelle évolution. L'absence de décision doit être évitée à tout prix.

BELTUG appelle de tous ses vœux la mise en œuvre et l'application loyale d'un accord de coopération entre Communautés et Etat Fédéral en vue d'accélérer la prise de décisions rapide et cohérente.

#### 4. STATUT DE L'IBPT

En 2003, une initiative a été entreprise en vue d'établir l'IBPT, l'Institut Belge des Postes et Télécommunications, dans le rôle d'un régulateur fort et indépendant. Cette indépendance a été sapée par la suite, le Conseil des Ministres recevant la possibilité de s'opposer à certaines décisions de l'Institut et la collaboration avec le Conseil de la Concurrence s'avérant aussi plutôt laborieuse.

Avec la loi Télécom de 2005, L'IBPT s'est vu assigné une nouvelle mission de surveillance de la concurrence dans le cadre de laquelle il est appelé à suivre en permanence dix-sept marchés tels que ceux de la téléphonie mobile, des lignes louées ou de la large bande, etc.... afin de s'assurer que le jeu de la concurrence s'effectue librement et le cas échéant d'intervenir par des mesures régulatrices et contraignantes.

L'IBPT manque pourtant des ressources humaines nécessaires pour mener ses différentes missions à bien malgré l'excédent budgétaire qui lui permettrait en théorie d'élargir son cadre.

Le Service Public de Programmation (SPP) Télécommunications, annoncé depuis des années, ne verra visiblement pas le jour. Cet organe était conçu pour permettre à L'IBPT de remplir sa mission de régulateur en le déchargeant du travail de préparation législatif. Il apparaît maintenant qu'un Directeur Général de la Société de l'Information sera créé au sein du Service Public Fédéral (SPF) des Affaires Economiques. Cette organisation doit pouvoir prendre rapidement ses responsabilités de manière à décharger l'IBPT.

La direction de l'IBPT est répartie entre quatre administrateurs réunis au sein du Conseil de l'IBPT. Ce n'est un secret pour personne que la prise de décisions au sein du Conseil reste particulièrement laborieuse.

La nomination de trois des quatre membres du Conseil de l'IBPT est aujourd'hui annulée. Quelles seront les conséquences du jugement du Conseil d'Etat sur l'organisation de l'IBPT et la validité des mesures qu'il a prises au cours de ces dernières années? D'ici peu un nouveau gouvernement se mettra en place, avec une nouvelle coalition politique. Quelles en seront les conséquences pour les nouvelles nominations si l'on sait que le mandat des membres du Conseil vient à échéance en 2008? Voici autant d'incertitudes au sommet de l'Institut qui risquent de miner son efficacité et l'empêcher de mener à bien sa mission régulatrice.

En se référant à la scorecard de l'ECTA<sup>4</sup>, il apparaît clairement que les pays enregistrant les plus grands succès dans le cadre de la libéralisation du marché des télécommunications sont ceux disposant des régulateurs les plus puissants.

BELTUG invite donc le nouveau gouvernement à prendre toutes les mesures renforçant l'autonomie, le pouvoir ainsi que l'efficacité de l'IBPT, de façon à garantir une direction régulatrice rapide, en ligne avec les développements des technologies et du marché.

---

<sup>4</sup> European Competitive Telecommunications Association – scorecard 2006

## **5. PARTICIPATION FÉDÉRALE DANS LE CAPITAL DE BELGACOM**

La récente acquisition par Belgacom de Telindus et de toutes les actions de Proximus fait craindre un renforcement de la position dominante de Belgacom sur le marché des télécommunications en Belgique.

La Belgique appartient avec la Grèce, le Luxembourg et la Slovaquie au groupe des derniers pays en Europe où les autorités détiennent encore une majorité du capital de l'opérateur historique.

BELTUG pense que le gouvernement doit se défaire de sa participation majoritaire dans Belgacom sans délais afin d'éliminer toute entrave structurelle à la compétition.

## **6. SÉPARATION FONCTIONNELLE DE BELGACOM**

Au Royaume-Uni, le régulateur a forcé BT à séparer fonctionnellement le département en charge de la gestion du réseau du reste des activités de l'entreprise, le propos de cette décision étant de placer les divisions commerciales de BT sur un pied d'égalité avec ses concurrents.

BELTUG ne désire pas exprimer un point de vue à ce sujet pour le moment, l'expérience toute récente de l'Angleterre restant unique à ce jour et n'offrant pas encore le recul nécessaire à une évaluation objective. A fortiori nous ne nous prononçons pas à ce stade sur la proposition d'une séparation structurelle où l'exercice porterait, encore un pas plus loin, sur la création d'une entité indépendante pour la gestion du réseau. Personne selon nous, et certainement pas les entreprises, n'a d'intérêt dans une organisation Belgacom déficiente.

Ceci n'enlève rien à l'inquiétude de BELTUG qu'il subsiste, après 10 ans de libéralisation, de nombreuses interrogations sur le modèle de coûts de Belgacom et sur l'application de la séparation comptable entre les différentes divisions de l'entreprise.

## Actions réglementaires pour la promotion de la compétition entre fournisseurs

La compétition entre prestataires est essentielle pour les entreprises et les organismes publics : elle leur permet d'effectuer les meilleurs choix parmi un large éventail de produits et services.

### 1. DÉGROUPEMENT DE LA BOUCLE LOCALE

Les opérateurs alternatifs doivent offrir leurs services de large bande soit via leur propre réseau câblé (Telenet /VOO), soit en faisant usage du réseau d'accès de Belgacom (la paire de cuivre). Malheureusement, les conditions financières auxquelles Belgacom donne accès à la paire de cuivre sont parmi les plus chères d'Europe.<sup>5</sup>

Outre le coût d'accès, BELTUG reçoit des plaintes régulières émanant de ces membres ou des opérateurs alternatifs concernant les relations opérationnelles entre les opérateurs et Belgacom.

Or, le fait de se priver de la concurrence des opérateurs alternatifs par le dégroupage pèse considérablement sur la pénétration de la large bande, sur les prix à payer par l'utilisateur final ainsi que sur la diffusion des progrès technologiques. En effet, dans les pays européens qui connaissent un développement dynamique de la large bande, la concurrence offre ses services grâce à l'offre régulée de dégroupage de la boucle locale. En Belgique, alors que cette offre existe depuis l'an 2000, l'IBPT (le régulateur du secteur des télécommunications) a constaté que moins de 0,1% des lignes téléphoniques en Belgique étaient dégroupées contre plus de 30% dans les pays les plus concurrentiels!<sup>6</sup>

Les conditions actuelles du dégroupage de l'accès à la boucle locale rendent le développement de la concurrence impraticable. L'IBPT doit veiller à ce que les conditions offertes par Belgacom pour l'accès à la boucle locale soient raisonnables.

### 2. LARGE BANDE "SANS-FIL"

Aujourd'hui la couverture mobile est assurée par les seuls opérateurs de téléphonie mobiles. Les autres opérateurs n'ont actuellement que peu d'accès au marché mobile si ce n'est au travers de contrats commerciaux MVNO (Mobile Virtual Network Operator).

La norme WIMAX permet d'offrir des applications large bande mobiles. C'est pourquoi il est important de mettre à brefs délais un spectre de fréquence à disposition des nouveaux acteurs WIMAX pour permettre une nouvelle dynamique sur le marché large bande mobile.

BELTUG pense que le développement d'offres large bande mobile permettrait d'intensifier la concurrence sur le marché de la large bande.

### 3. NUMÉROTATION

Un nouvel Arrêté Royal concernant la numérotation est entré en vigueur depuis le 1er septembre 2007.

---

<sup>5</sup> Mémoire Platform telecom operators & service providers

<sup>6</sup> Mémoire Platform telecom operators & service providers

BELTUG se pose encore de nombreuses questions concernant son application pratique. En particulier nous nous interrogeons sur le volet concernant l'utilisation « nomadique » des numéros de téléphone. BELTUG suggère l'ouverture urgente d'une discussion à ce sujet avec les instances impliquées dans la gestion des numéros d'urgence telles que les Affaires Intérieures.

De façon générale BELTUG remarque qu'il existe de moins en moins de concordance entre le cadre réglementaire concernant l'utilisation des numéros d'une part, et, d'autre part, les services et applications en utilisation au sein de nombreuses entreprises pour l'optimisation de leur politique de communication.

En pratique, le préfixe ne représente plus la localisation de l'appel. Quelques exemples de la vie réelle :

- De nombreuses organisations appliquent la pratique du « free seating » entre différentes implantations. Qu'un employé se trouve physiquement dans l'implantation A ou B, il reste joignable au même numéro géographique et émet des appels à partir du même numéro (CLI : Calling Line identification) Ceci signifie que le préfixe du CLI reste constant où que se trouve l'employé et n'indique plus la place géographique d'où il travaille effectivement.
- De plus en plus d'entreprises attribuent un numéro de téléphone à un employé pour la durée de sa carrière au sein l'organisation. Ce numéro suit l'employé même en cas de déménagement dans une implantation hors de la zone téléphonique d'origine.
- Les employés sont encouragés aujourd'hui à travailler à partir de la maison (télétravail). Dans ce cas également, le numéro de téléphone qui les identifie pour les appels entrants et sortants reste constant qu'ils travaillent au siège de l'entreprise ou à domicile et il n'existe aucun lien entre le préfixe et le lieu géographique.

Toutes ces fonctionnalités sont largement rendues disponibles par les technologies actuelles et répondent à des besoins objectifs des organisations pour améliorer l'efficacité de leurs communications. BELTUG est pourtant régulièrement confrontée à la question de savoir si leur utilisation est autorisée par la législation actuelle. BELTUG demande aux décideurs gouvernementaux d'éclaircir cette question de manière à ce qu'aucun doute ne subsiste à l'avenir sur la légalité de ces fonctionnalités.

Dans le passé le lien entre le préfixe et la localisation du numéro de téléphone avait une importance dans l'évaluation du coût d'un appel. Entre temps cette différenciation tarifaire est devenue sans fondement :

- Le tarif inter zonal a été supprimé il y a plusieurs années et la Belgique est considérée comme une zone unique au sein de laquelle un appel est facturé au tarif national (chez le même opérateur) ;
- En outre, différents tarifs d'interconnexion sont apparus qui, conjugués à la portabilité des numéros, rendent impossible pour l'utilisateur final d'anticiper le prix d'un appel. Le coût d'un appel est différent selon qu'il est adressé à un numéro détenu par Belgacom, Versatel ou Telenet.

### **3.1 Portabilité des numéros - VoIP**

BELTUG demande une confirmation rapide de ce que la portabilité des numéros existe toujours entre les différents fournisseurs de services de télécommunication, y compris pour les services VoIP

Les entreprises et les administrations gouvernementales veulent avoir toujours la possibilité de conserver les numéros qui leur ont été attribués lorsqu'ils changent d'opérateur.

BELTUG est d'avis que la portabilité des numéros devrait en principe être d'application pour tous les numéros de et vers tous les fournisseurs de services de télécommunication.

#### **4. COMPÉTITION FIXE / MOBILE**

La compétition entre communications fixes et Mobiles doit être améliorée. Les communications mobiles se sont imposées comme une concurrence directe sur le marché des services fixes et cette tendance ne fera que s'accroître. Aujourd'hui les opérateurs Mobiles, qui ont joui jusqu'à présent d'un cadre réglementaire protégé, convainquent de plus en plus d'utilisateurs de remplacer leurs services fixes par des services mobiles.

BELTUG pense que la réglementation doit s'adapter à cette évolution en rééquilibrant la balance compétitive entre opérateurs Fixes et Mobiles, en termes par exemple de tarifs de terminaison, d'ouverture du réseau d'accès ou de codes de sélection d'opérateur. Le cadre concurrentiel du marché des télécommunications doit être défendu vigoureusement, aucun utilisateur n'ayant d'intérêt à voir la réémergence d'un mono, duo ou « trio » -pole de fait.

#### **5. TARIFICATION FIXE / MOBILE**

Les tarifs de terminaison représentent une manne pour les opérateurs Mobiles et il ne paraît pas exagéré de déclarer que dans ce cadre les entreprises et services publics – via les opérateurs Fixes - sont une source de financement considérable pour les opérateurs Mobiles. Cette situation ne nous semble plus défendable. Elle pénalise les utilisateurs et constitue aujourd'hui une distorsion de la compétition dans un marché des télécommunications de plus en plus convergent.

Même après les diminutions imposées par l'IBPT, les tarifs de terminaison des opérateurs Mobiles représentent encore un multiple des tarifs des opérateurs fixes. En outre BELTUG regrette que ces diminutions de tarifs n'aient pas, ou alors seulement partiellement, été répercutées par les opérateurs fixes sur leur prix aux utilisateurs.

#### **6. MVNOS**

La législation actuelle est trop légère et a eu pour résultat que le marché des MVNOs (Mobile Virtual Network Operators) s'est réduit à des acteurs qui sont des revendeurs des services des opérateurs Mobiles plutôt que de réels opérateurs.

Le concept de MVNO est de permettre à des opérateurs de développer leurs propres services mobiles en s'appuyant sur le réseau des opérateurs Mobiles existants. Ces opérateurs virtuels s'adressent principalement à des marchés ciblés au travers de services et de tarifs spécifiques. Les services à la clientèle en termes de centre de support et facturation sont assurés par le MVNO. Par leur approche ciblée, les MVNOs sont censés stimuler la concurrence et l'innovation sur le marché des communications mobiles. La flexibilité et l'innovation qu'ils proposent se retrouvent rarement chez les opérateurs Mobiles traditionnels qui s'attache plutôt à maintenir l'offre la plus large possible pour le marché résidentiel comme pour le marché des entreprises.

BELTUG trouve dès lors très important que le régulateur garantisse un espace aux MVNOs qui leur permettent de se développer sans entraves.

Ci-dessous quelques illustrations du type de services qui pourraient être proposés par des MVNOs :

- Une offre MVNO centrée sur la transmission des données, sans mobilophonie pour la gestion de la flotte des assistants personnels numériques (PDA) d'une organisation.

- La fédération de différentes offres MVNO dans différents pays de façon à garantir une offre mobile intégrée et plus économique pour les voyageurs internationaux.
- Des offres MVNO centrées sur des marchés verticaux tels que par exemple l'industrie automobile ou les soins de santé.

Le statut des MVNOs est quasiment inexistant aujourd'hui, et ne permet pas au candidat MVNO d'obtenir des opérateurs Mobiles les conditions qui lui permettent de développer son propre modèle commercial sans limitation. Les MVNOs aujourd'hui sont contraints d'accepter un rôle comparable à celui de revendeur des opérateurs Mobiles en place.

BELTUG en conclut que la Belgique néglige l'opportunité que pourrait représenter un marché MVNO ouvert pour le développement et l'innovation du marché Mobile.

## Autres actions gouvernementales

### 1. PROMOTION DE L'UTILISATION DU PC/INTERNET

La pénétration de la large bande souffre en Belgique d'un taux trop bas d'utilisation des PC au sein de la population. BELTUG plaide pour la mise en place par le gouvernement de programmes de stimulation de l'utilisation de l'informatique et de l'internet large bande.

Ces initiatives devront prendre place dans un plan d'action global qui chapeaute les différents niveaux de pouvoirs politiques et qui soit défini en collaboration maximale avec toutes les parties concernées. Ces initiatives devraient consciemment se concentrer sur les victimes du fossé numérique plutôt que sur le marché global.

### 2. PROMOTION DU TÉLÉTRAVAIL

Le cadre légal pour le télétravail doit être harmonisé et clarifié.

BELTUG remarque que les entreprises ont encore de nombreuses questions à ce sujet et qu'une information approfondie, p.ex. concernant les aspects fiscaux, de la part des autorités s'impose.

### 3. FORMATION

Agoria tire depuis longtemps le signal d'alarme en ce qui concerne la pénurie de personnel ICT dans son secteur. BELTUG ne peut que conforter ce point de vue.

Lors d'une récente enquête auprès de 170 entreprises il est apparu que cette pénurie n'est pas seulement sensible dans les entreprises du secteur ICT, mais touche également de nombreuses organisations appartenant à d'autres secteurs économiques ainsi qu'au secteur public. La vocation des jeunes pour les orientations ICT doit également être encouragée. Les programmes et curriculums de formation doivent enfin être adaptés au besoin d'un marché de l'emploi tourné de plus en plus vers une connaissance intensive.

### 4. FACTURATION ÉLECTRONIQUE

BELTUG souhaite une intensification de la promotion par le gouvernement de la facturation électronique. Les factures de télécommunications en particulier peuvent prendre une ampleur considérable et sont grandes consommatrices de papier. Toutes entreprises et consommateurs confondus, il s'agit de volumes gigantesques qui pourraient aisément être réduits par l'adoption généralisée de la facturation électronique.

## Who is BELTUG?

BELTUG's mission is to promote objective study, research and the dissemination of relevant knowledge to help companies and public services to seize the opportunities and overcome the challenges arising from communications technology and services in their daily business.

### WHO WE ARE

BELTUG is an independent user association in Belgium (vzw /asbl) which enables ICT professionals working in companies and public services to:

- share knowledge and experience in communications technology and services
- improve the efficiency, effectiveness and business productivity of their organisation
- extend their network of direct personal contacts within the ICT industry
- influence technical developments and regulation through a collective voice
- identify and promote shared interests to policy makers and service providers.

### OUR VALUES

BELTUG is user driven: "By users, for users".

BELTUG is independent in its opinions.

BELTUG focuses on a qualitative and pragmatic approach to produce practical results.

The number and quality of its member companies, which are representative of all economic activities, and the consistent quality of its workshops, documents and position papers have established and maintain a longstanding credibility. This qualifies BELTUG as a trusted spokesperson in communication with official bodies, institutions and service providers.

### CONTACT

BELTUG  
Knaptandstraat 123  
9100 Sint-Niklaas

Tel 03 778 17 83

[info@beltug.be](mailto:info@beltug.be)

[www.beltug.be](http://www.beltug.be)