



Baromètre de la société de l'information (2016)

Note de l'éditeur

La mission du SPF Economie, P.M.E., Classes moyennes et Energie consiste à créer les conditions d'un fonctionnement compétitif, durable et équilibré du marché des biens et services en Belgique. Dans ce cadre, la Direction générale de la Réglementation économique a édité cette publication ayant pour but d'assurer la transparence du marché. Le baromètre reprend l'ensemble des indicateurs belges et européens pertinents pour éclairer les décideurs politiques sur les technologies de l'information et de la communication.

La Division « Télécommunications et Société de l'Information » de la Direction générale de la Réglementation économique remercie les personnes qui ont apporté leur concours à la réalisation du baromètre, et tout particulièrement le personnel de la Direction générale Statistique – Statistics Belgium ainsi que l'IBPT, le CERT.be, l'ONSS, le SPF Finances, la Police fédérale et DNS Belgium.

La reproduction des données afin de les utiliser dans d'autres rapports est autorisée à condition de mentionner clairement et précisément la source.

Vous pouvez télécharger cette publication sur internet :

- <http://economie.fgov.be/fr>
Rubrique « Publications » (dans le menu en haut de l'écran) > Type de publication « Société de l'Information » > Titre « Baromètre de la société de l'information (2015) »
- http://economie.fgov.be/barometre_de_la_societe_de_l_information_2016

Vous pouvez obtenir la publication via l'Infoshop SPF Economie:

- Adresse : Rue du Progrès 48 - 1210 Bruxelles
- Heures d'ouverture (tous les jours ouvrables) : 9h à 17h
- Contact : tél. 02 0800 120 33
- e-mail infoshop@economie.fgov.be

Service public fédéral Economie, P.M.E., Classes moyennes et Energie
Rue du Progrès 50
1210 Bruxelles
N° d'entreprise : 0314.595.348
<http://economie.fgov.be>
tél. 02 0800 120 33

Pour les appels en provenance de l'étranger : tél. + 32 800 120 33

Editeur responsable : Jean-Marc Delporte
Président du Comité de direction
Rue du Progrès 50
1210 Bruxelles

Version internet

153-16

 facebook.com/SPFEco

 [@SPFEconomie](https://twitter.com/SPFEconomie)

 youtube.com/user/SPFEconomie

 linkedin.com/company/fod-economie (page bilingue)

Table des matières

Avant-propos	4
Note liminaire	6
Priorités & objectifs du plan « Digital Belgium »	7
Economie numérique	15
Infrastructures numériques	51
Compétences et emplois numériques	67
Confiance dans le numérique et sécurité numérique	74
Pouvoirs publics numériques	80
Comparaison internationale	85
Evolution des principaux indicateurs (2013-2015)	94
Sources principales	102
Liste d'abréviations	106

Avant-propos

Comme chaque année, j'ai l'honneur de vous présenter la nouvelle édition de notre baromètre de la société de l'information. 2015 a été une année faste pour les technologies de l'information et de la communication (TIC).

L'utilisation des TIC fait à présent partie intégrante de notre quotidien. Elles sont omniprésentes dans la vie professionnelle et s'imposent de plus en plus par ailleurs, notamment dans les interactions entre les individus et les contacts entre les citoyens et l'administration. Cette année, le baromètre de la société de l'information s'inscrit dans le plan « Digital Belgium » élaboré par le ministre de l'Agenda numérique, des Télécommunications et de la Poste. Ce plan repose sur cinq grandes priorités : l'économie numérique, les infrastructures numériques, les compétences et les emplois numériques, la confiance dans le numérique et la sécurité numérique et les pouvoirs publics numériques.

Selon le plan, la Belgique doit pouvoir atteindre trois objectifs phares à l'horizon 2020 :

- la Belgique devrait atteindre le top 3 du numérique dans le classement Digital Economy and Society Index (l'indice européen relatif à l'économie et à la société numériques),
- 1.000 nouvelles start-ups devraient voir le jour et
- la révolution numérique devrait créer 50.000 nouveaux emplois dans tout un éventail de secteurs.

Dans ce contexte, le baromètre permet de jauger l'évolution de ces différents indicateurs et met en lumière les points forts et faibles de notre pays dans le monde numérique.

Ce baromètre vise également à faire un état des lieux du développement de la société de l'information en Belgique au regard des grands objectifs européens fixés dans le cadre du « Digital Agenda for Europe » mais également sous l'angle du genre. Les principales thématiques sont passées en revue à travers huit chapitres. Le premier traite des « Priorités & objectifs du Plan « Digital Belgium », le deuxième de « l'économie numérique » avec un regard sur le secteur TIC et sur l'e-commerce, le troisième chapitre est consacré au « Marché numérique et des télécommunications » avec un aperçu de l'évolution des noms de domaine en Belgique. Le quatrième chapitre aborde la question des « Compétences et emplois numériques » ; la question de la « Confiance dans le numérique et la sécurité numérique », de plus en plus cruciale au regard de l'actualité, fait l'objet du cinquième chapitre. Le sixième chapitre fait le point sur les « Pouvoirs publics numériques » et est l'occasion d'évaluer l'évolution des services publics en ligne en Belgique. L'avant-dernier chapitre situe les performances de la Belgique par rapport à d'autres pays avec une « Comparaison internationale ». Enfin, le dernier chapitre est consacré à l'« Evolution des principaux indicateurs (2013-2015) ».

La Belgique présente des atouts indéniables, notamment en matière de densité et de qualité des infrastructures de télécommunications. Il convient dès lors de tirer avantage de cette situation favorable pour encourager l'ensemble des parties prenantes à développer et utiliser des applications et services TIC.

Dans ce cadre, le plan national « Digital Belgium » devrait également contribuer à renforcer le développement des TIC en Belgique. Le numérique constitue un facteur déterminant pour la compétitivité de notre économie et un gisement de croissance considérable. Les TIC contribuent dans une large mesure à cette croissance par l'effet d'entraînement qu'elles produisent sur l'ensemble des secteurs de l'économie.

En fédérant les différentes synergies et en partageant la connaissance, j'espère que nous pourrons, ensemble, construire une Belgique numérique au service de tous.

Bonne lecture !

Jean-Marc Delporte,
Président du Comité de direction



Note liminaire

Ménages et individus

La dénomination « ménages belges » et les expressions utilisant le mot « Belges » (en référence aux ménages et/ou individus) qui figurent dans le baromètre se réfèrent aux « ménages en Belgique » et aux « habitants de la Belgique », étant entendu qu'il s'agit, selon les indicateurs, de la population âgée entre 16 et 74 ans ou de tranches d'âge au sein de cette population.

Les chiffres sur les ménages et individus repris avec la mention « Source : Enquête TIC ménages et individus » concernent les ménages comptant au moins une personne âgée entre 16 et 74 ans et les individus âgés de 16 à 74 ans.

Entreprises

La dénomination « entreprises belges » qui figure dans le baromètre se réfère aux « entreprises établies en Belgique », étant entendu qu'il s'agit des entreprises occupant au moins dix salariés.

Les chiffres repris avec la mention « Source : Enquête 'Utilisation des TIC et de l'e-commerce dans les entreprises' » concernent les entreprises occupant au moins dix salariés.

Leur classement par taille se répartit comme suit :

- petites entreprises (10-49 personnes),
- moyennes entreprises (50-249 personnes),
- grandes entreprises (250 personnes ou plus).

Eurostat définit sous le vocable PME (10-249 personnes) l'agrégat rassemblant les petites et moyennes entreprises.

Lors de l'enquête sur l'utilisation des TIC et de l'e-commerce dans les entreprises, la DG Statistique -Statistics Belgium du SPF Economie a également interrogé les mini-entreprises (5 à 9 personnes). Pour des raisons de comparabilité au niveau européen, les chiffres repris dans le baromètre n'incluent pas les mini-entreprises. Retrouvez les résultats de l'enquête incluant cette classe d'entreprises dans le volet « Statistiques & Analyses » (*) du site web du SPF Economie.

(*) <http://statbel.fgov.be/fr/statistiques/chiffres/economie/entreprises/tic/>

■ Priorités & objectifs du plan « Digital Belgium »

Le plan « Digital Belgium » a été présenté en avril 2015 par le ministre de l'Agenda numérique, des Télécommunications et de la Poste. « Digital Belgium » est le plan d'action qui ébauche la vision numérique à long terme de notre pays et la décline en objectifs clairs dans le but d'améliorer la position de la Belgique dans le domaine du numérique. Ces objectifs répondent à cinq priorités thématiques.

1. Economie numérique.
2. Infrastructures numériques.
3. Compétences et emplois numériques.
4. Confiance dans le numérique et sécurité numérique.
5. Pouvoirs publics numériques.

Trois objectifs phares à atteindre à l'horizon 2020 sont chiffrés dans le plan.

1. Atteindre le top 3 de l'UE au classement du Digital Economy and Society Index (DESI).
2. Créer 1.000 nouvelles start-ups.
3. Créer 50.000 nouveaux emplois dans un éventail de secteurs liés au numérique.

Source : <http://www.digitalbelgium.be>



Priorités thématiques

Economie numérique

Le plan « Digital Belgium » prévoit six objectifs en matière d'économie numérique.

Un plan spécifique pour les start-ups a été adopté afin de créer un cadre fiscal préférentiel de type tax-shelter pour les start-ups, des incitants fiscaux pour le crowdfunding, des coûts salariaux moindres pour les jeunes entrepreneurs et une déduction fiscale pour les investissements dans le numérique.

En matière réglementaire, le plan prévoit d'éliminer les obstacles législatifs pour les entreprises et les consommateurs qui veulent passer au numérique en créant un cadre compatible avec les modèles économiques novateurs tout en assurant la sécurité juridique nécessaire.

Une plateforme regroupant l'ensemble des acteurs clés du commerce électronique a été mise en place afin d'identifier les principaux problèmes, notamment réglementaires, qui freinent le développement de l'e-commerce en Belgique et, d'autre part, de dégager des solutions susceptibles de mise en œuvre ultérieure.

Dans le cadre de la simplification administrative, la facturation électronique est devenue obligatoire pour l'ensemble des fournisseurs des pouvoirs publics fédéraux depuis le 1er janvier 2016.

En matière de signature et d'archivage électroniques, un cadre réglementaire cohérent sera créé pour l'utilisation de la signature électronique, du recommandé électronique et d'une série de services de confiance comme les timbres électroniques, l'horodatage et l'authentification de sites internet.

Des initiatives sont prévues dans le cadre de la mise en place d'une « Digital Health Valley ».

Infrastructures numériques

Des infrastructures de pointe constituent la colonne vertébrale nécessaire au développement de l'économie numérique. Le plan « Digital Belgium » fixe trois objectifs clés en la matière :

1. stimuler le très haut débit afin de consolider le rôle de leader européen occupé par la Belgique ;
2. stimuler la concurrence dans les secteurs de la poste et des télécommunications. Les pouvoirs publics créeront un « level playing field » pour que tous les prestataires de services nationaux et internationaux du secteur soient en concurrence de manière équilibrée. Ils veilleront à maintenir un cadre cohérent et stable permettant à la fois d'encourager les investissements et les innovations dans les réseaux tout en stimulant la concurrence (notamment via la facilitation des démarches des clients lorsqu'ils souhaitent changer d'opérateur) ;
3. faire de la Belgique un « hub » numérique pour les entreprises.

Compétences et emplois numériques

Dans un monde où les technologies jouent un rôle sans cesse croissant, la maîtrise des compétences numériques revêt une importance cruciale. Dans le sillage de l'initiative européenne portant sur la mise en place d'une grande coalition autour de l'emploi dans les TIC, la Belgique a établi le plan « Digital Champions.be » visant à acquérir et développer les compétences numériques des enfants, des élèves, des étudiants et des adultes. En outre, des initiatives concrètes seront prises afin de venir à bout de la fracture numérique. Enfin, l'utilisation de l'internet mobile pour tous a été et sera stimulée via l'organisation de la campagne « surf mobile.be ».

Confiance dans le numérique et sécurité numérique

La confiance constitue un élément déterminant pour le développement de l'économie numérique. Le plan prévoit d'œuvrer à cette confiance à travers trois types d'actions. Un cadre juridique moderne sera élaboré afin de s'attaquer efficacement aux pratiques et contenus illégaux sur le net. Ce cadre permettra de garantir aux consommateurs la même protection en ligne qu'hors ligne. Le plan soutiendra toutes les initiatives visant à créer un environnement en ligne plus sûr et qui respecte la vie privée. La cybersécurité constitue une priorité du gouvernement fédéral. Le Centre pour la Cybersécurité Belgique élaborera une politique nationale en matière de cybersécurité et encouragera tous les services concernés de Belgique à produire des efforts appropriés et intégrés.

Pouvoirs publics numériques

Les citoyens et les entreprises doivent être en mesure d'ici 2020 de mener tout contact avec l'administration par voie électronique via des applications conviviales pour l'utilisateur. Un portail unique convivial et de qualité permettra aux citoyens d'utiliser tous les services des autorités fédérales.

Du côté des entreprises, celles-ci doivent pouvoir déclarer tous les moments clés de façon numérique. A cet égard, l'accent sera mis sur le développement d'un processus numérique pour créer une entreprise et pour modifier les informations figurant dans la Banque-Carrefour des Entreprises. En outre, les pouvoirs publics soutiendront l'innovation en donnant leur chance aux start-ups lors des marchés publics. Une stratégie fédérale de l'« open data » a été élaborée qui consacre le libre accès et la réutilisation des données dont disposent les autorités publiques. Seules des raisons de sécurité ou de protection de la vie privée, par exemple, permettent d'y déroger.

Les administrations publiques fédérales devront tendre vers davantage d'efficacité opérationnelle à travers la numérisation des services et des processus.

Objectifs à l'horizon 2020

Digital Economy and Society Index (DESI)

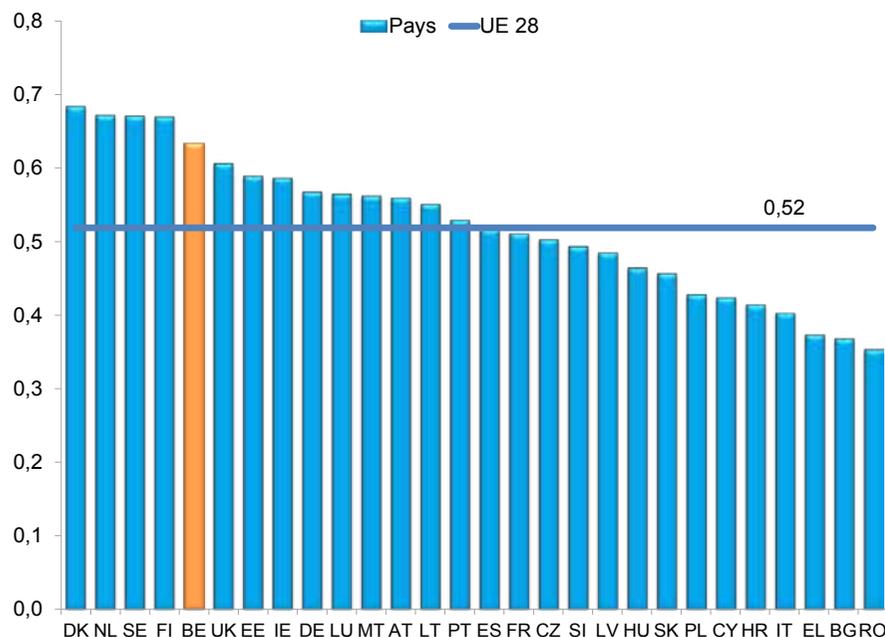
L'indice relatif à l'économie et à la société numériques (appelé en anglais « Digital Economy and Society Index » et repris ci-après sous l'acronyme DESI) est un indice composite élaboré par la Commission européenne (DG CNECT) pour évaluer l'évolution des pays de l'Union européenne vers une économie et une société numériques.

Il regroupe 30 indicateurs pertinents (*) structurés autour de cinq volets : connectivité, capital humain, utilisation de l'internet, intégration des services de technologie numérique et services publics en ligne.

(*) Le chapitre « Evolution des principaux indicateurs (2013-2015) » reprend la liste complète des indicateurs ainsi que les valeurs atteintes par la Belgique.

La note globale du DESI est calculée selon une moyenne pondérée des indices normalisés de chacun des cinq volets : la connectivité (25 %), le capital humain (25 %), l'utilisation de l'internet (15 %), l'intégration des services de technologie numérique (20 %) et les services publics en ligne (15 %). Les notes de chaque indicateur du DESI sont normalisées (0 à 1) et augmentent selon le niveau de performance.

Graphique 1.1. DESI 2016 (*) – Score global



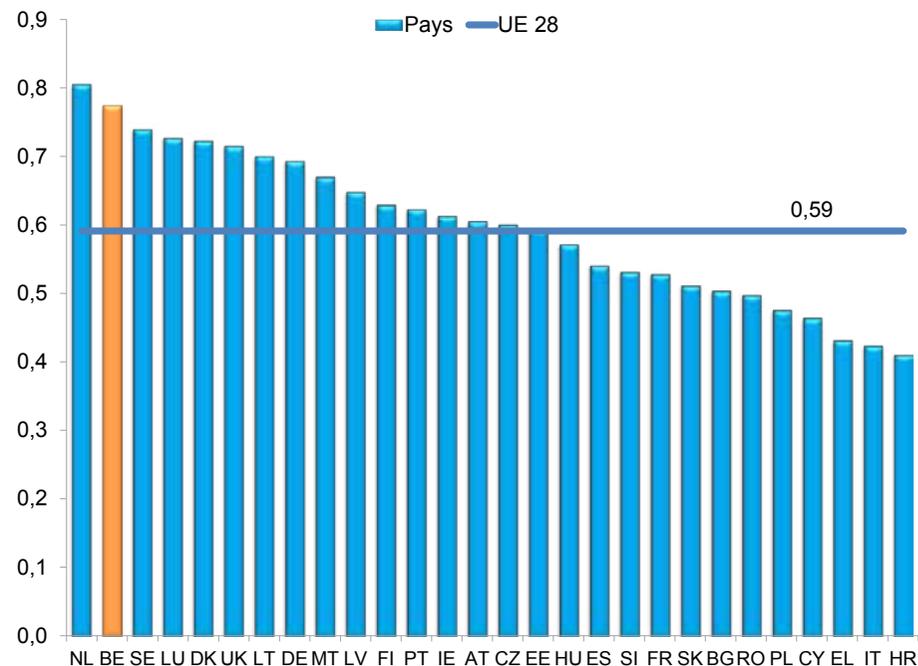
(*) Le DESI 2016 reprend des données collectées principalement durant l'année calendrier 2015.
Source : Digital Scoreboard, Commission européenne.

La Belgique se maintient à la cinquième place du classement DESI 2016 avec un score global de 0,63. Elle fait partie du groupe de pays (avec le Danemark, la Finlande, l'Irlande, la Lituanie, le Luxembourg, la Suède et le Royaume-Uni) qui obtiennent une note supérieure à la moyenne de l'UE (0,52), mais dont la note a augmenté plus lentement que celle de l'UE ($\Delta +0,02$) dans son ensemble en comparaison avec le DESI 2015.

Les points forts de la Belgique résident dans son excellente connectivité, dans la forte propension des individus à utiliser les services internet et dans la très bonne intégration des technologies numériques dans les entreprises. En revanche elle pâtit de ses performances moindres en matière de capital humain et de services publics numériques.

Connectivité

Graphique 1.2. DESI 2016 – Score pour l'indicateur de connectivité



Source : Digital Scoreboard, Commission européenne.

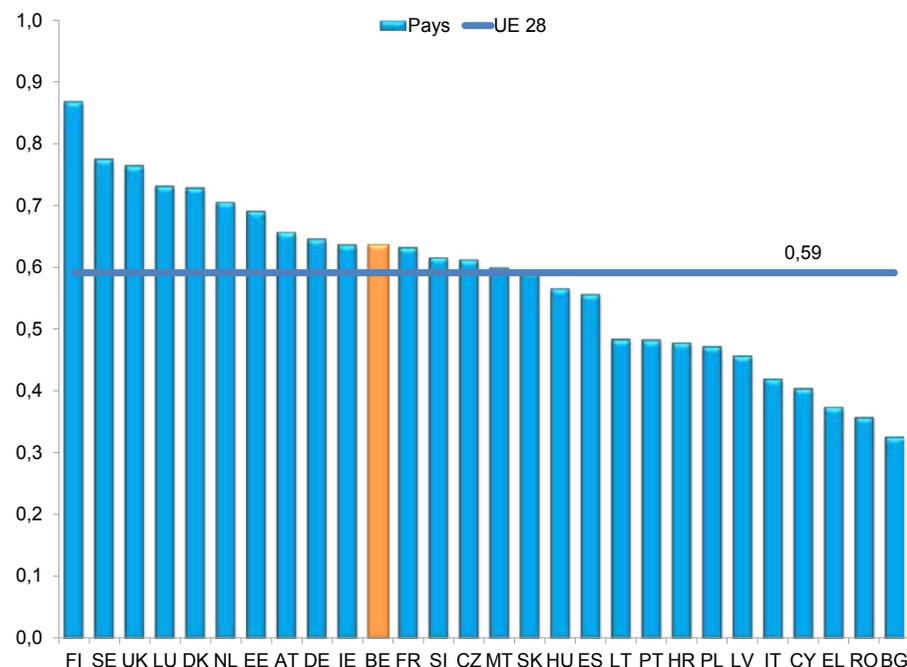
La connectivité est mesurée par le niveau de couverture en large bande fixe, de pénétration de la large bande fixe et mobile, d'attribution du spectre, de couverture par les réseaux NGA, de pénétration de la large bande rapide et de prix de la large bande fixe. La Belgique occupe la **deuxième place** de l'UE28 en ce qui concerne le niveau de connectivité en 2016. Nous perdons toutefois, au profit des Pays-Bas, la place de leader que nous occupions depuis 2014.

La large bande fixe couvre l'ensemble du pays et 99 % de la population peut bénéficier d'un accès aux réseaux NGA. Plus des $\frac{3}{4}$ (**78 %**) des abonnements à la large bande fixe portent sur des débits d'au moins

30 Mbps. Pour l'avenir, la Belgique doit relever deux défis importants en matière de connectivité : améliorer le taux de pénétration de la large bande mobile et investir dans le déploiement de réseaux ultra rapides (au moins 100 Mbps) via la fibre optique afin de maintenir son avantage dans le domaine des infrastructures.

Capital humain

Graphique 1.3. DESI 2016 – Score pour l'indicateur de capital humain



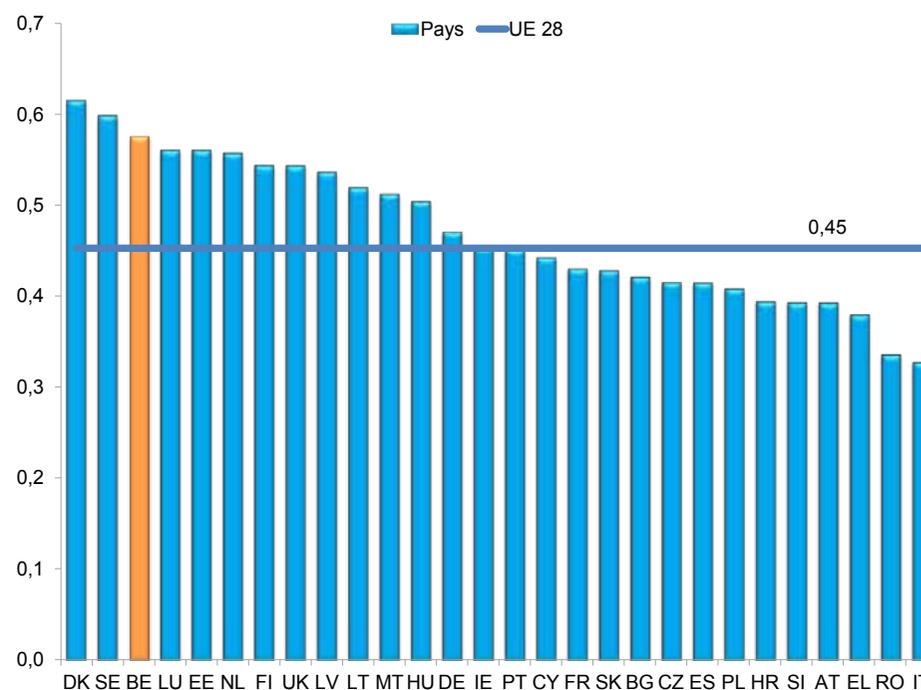
Source : Digital Scoreboard, Commission européenne.

La Belgique se classe à la **onzième place** pour ce qui concerne le capital humain, en recul de deux places par rapport au DESI 2015. Notre score global sur ce critère est plus faible que l'année passée, principalement en raison de la stagnation sur l'indicateur relatif au pourcentage de diplômés en sciences, technologie et mathématiques pour

lequel nous nous classons à la vingt-quatrième place de l'UE28. Cette situation est problématique à moyen et long terme car elle risque de provoquer un déficit de main d'œuvre qualifiée pour des fonctions spécifiques telles que les spécialistes en TIC.

Utilisation de l'internet

Graphique 1.4. DESI 2016 – Score pour l'indicateur de l'utilisation de l'internet

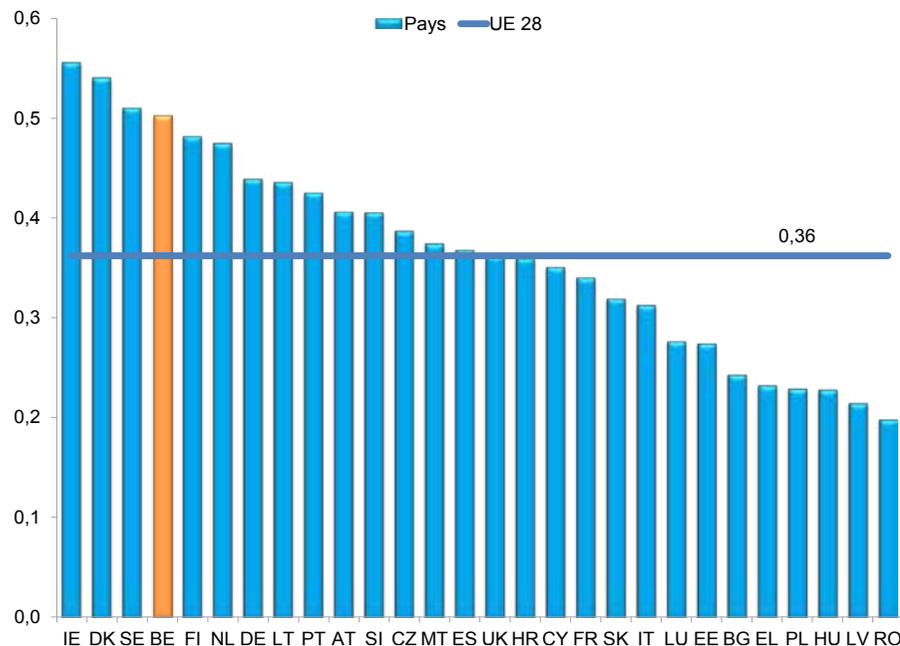


Source : Digital Scoreboard, Commission européenne.

La Belgique monte sur la **troisième place** du podium pour ce qui est de l'utilisation d'internet par les individus selon le DESI 2016 ; elle gagne 4 places par rapport au DESI 2015. Notre performance est particulièrement bonne en ce qui concerne l'utilisation de la musique, des vidéos et des jeux sur internet, de la vidéo à la demande ainsi que des réseaux sociaux.

Intégration de la technologie numérique

Graphique 1.5. DESI 2016 – Score pour l'indicateur d'intégration de la technologie numérique

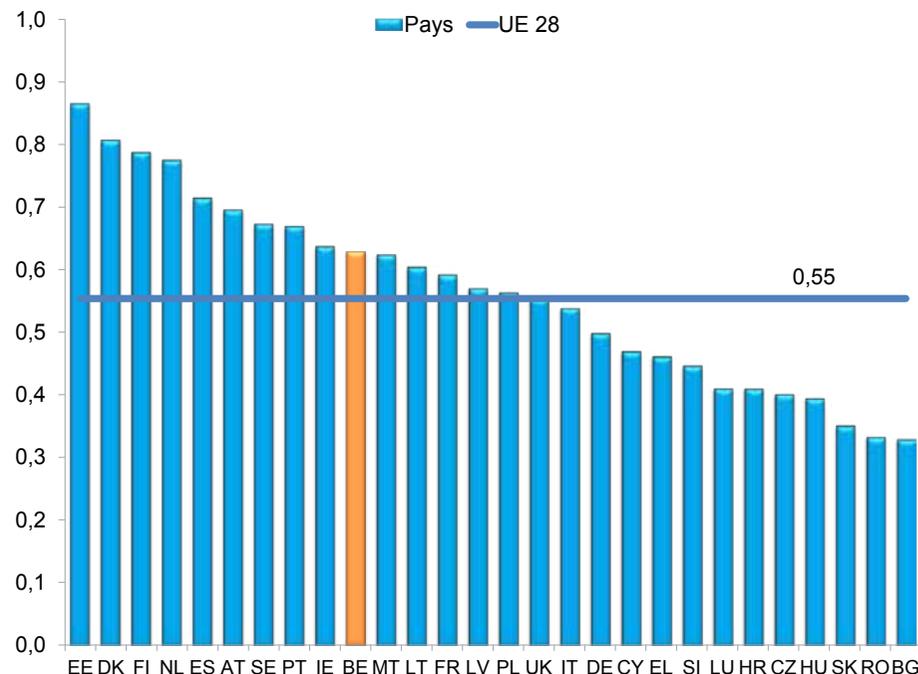


Source : Digital Scoreboard, Commission européenne.

La Belgique occupe la **quatrième position** en matière d'intégration de la technologie numérique dans les entreprises. Nos points forts résident dans le pourcentage d'entreprises qui utilisent l'échange électronique d'informations en interne via un logiciel de type ERP (Entreprise Ressource planning), le pourcentage de PME qui vendent en ligne et celles qui vendent en ligne au-delà des frontières nationales. Les pourcentages d'entreprises qui utilisent l'informatique en nuage ou « cloud » et d'entreprises qui utilisent la RFID contribuent également, mais dans une moindre mesure, à la bonne performance de la Belgique.

Services publics en ligne

Graphique 1.6. DESI 2016 – Score pour l'indicateur des services publics en ligne



Source : Digital Scoreboard, Commission européenne.

La Belgique occupe la **dixième place** de l'UE 28 dans le DESI 2016, en progression de trois places par rapport à 2015. On note une progression de notre score sur trois indicateurs à savoir, la quantité des données pré-remplies dans les formulaires liés à des services publics en ligne, le degré de numérisation des services publics aux citoyens et les données ouvertes (« open data »). En revanche, la performance de la Belgique sur l'indicateur relatif au pourcentage d'individus qui envoient des formulaires remplis à l'administration est en repli par rapport au DESI 2015.

Start-ups

Le taux de création de start-ups constitue l'une des manifestations du dynamisme d'une économie. Il témoigne de la dynamique entrepreneuriale et de la vigueur de l'esprit d'entreprise au sein d'un pays. En outre, il est étroitement lié aux capacités de Recherche & Développement (R&D) et d'innovation d'une économie étant donné qu'une part importante des start-ups créées reposent sur des produits, services ou technologies innovants.

Pour mieux suivre le phénomène des start-ups et mesurer son évolution dans notre pays, une étude a été menée dans le cadre d'un marché public lancé par le SPF Economie qui collabore à cette étude. Celle-ci se décline en quatre parties. La première partie est destinée à éclaircir le concept de start-up. La deuxième partie est consacrée à un inventaire des données statistiques pertinentes pour mesurer la création et le développement des start-ups en Belgique. Sur la base des données inventoriées, la troisième partie se focalise sur une analyse économique exhaustive du phénomène des start-ups en Belgique. La quatrième partie permet de tirer les principaux enseignements de l'étude et de formuler des recommandations.

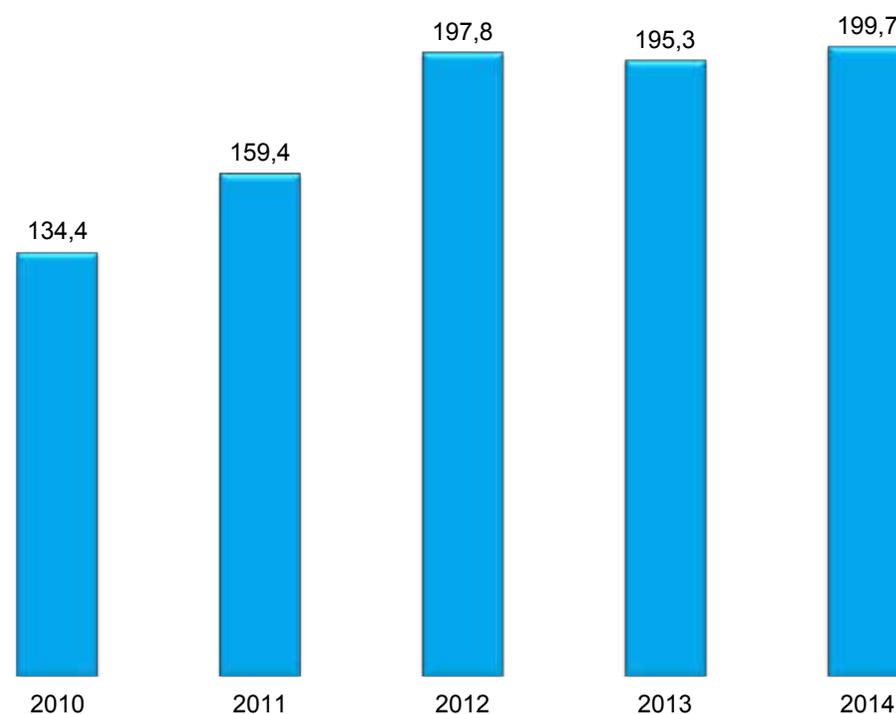
Emplois

Le plan « Digital Belgium » prévoit qu'à l'horizon 2020, 1.000 nouvelles start-ups devraient voir le jour et que la révolution numérique devrait créer 50.000 nouveaux emplois dans de nombreux secteurs en Belgique.

Spécialistes des TIC

Le nombre de spécialistes des TIC a augmenté de **2,3 %** entre 2013 et 2014 dans notre pays. La Belgique comptait près de **200.000 personnes employées comme spécialistes des TIC** en 2014, ce qui représente **4,4 %** de l'emploi total.

Graphique 1.7. Spécialistes des TIC, Belgique, 2010-2014 (en milliers)



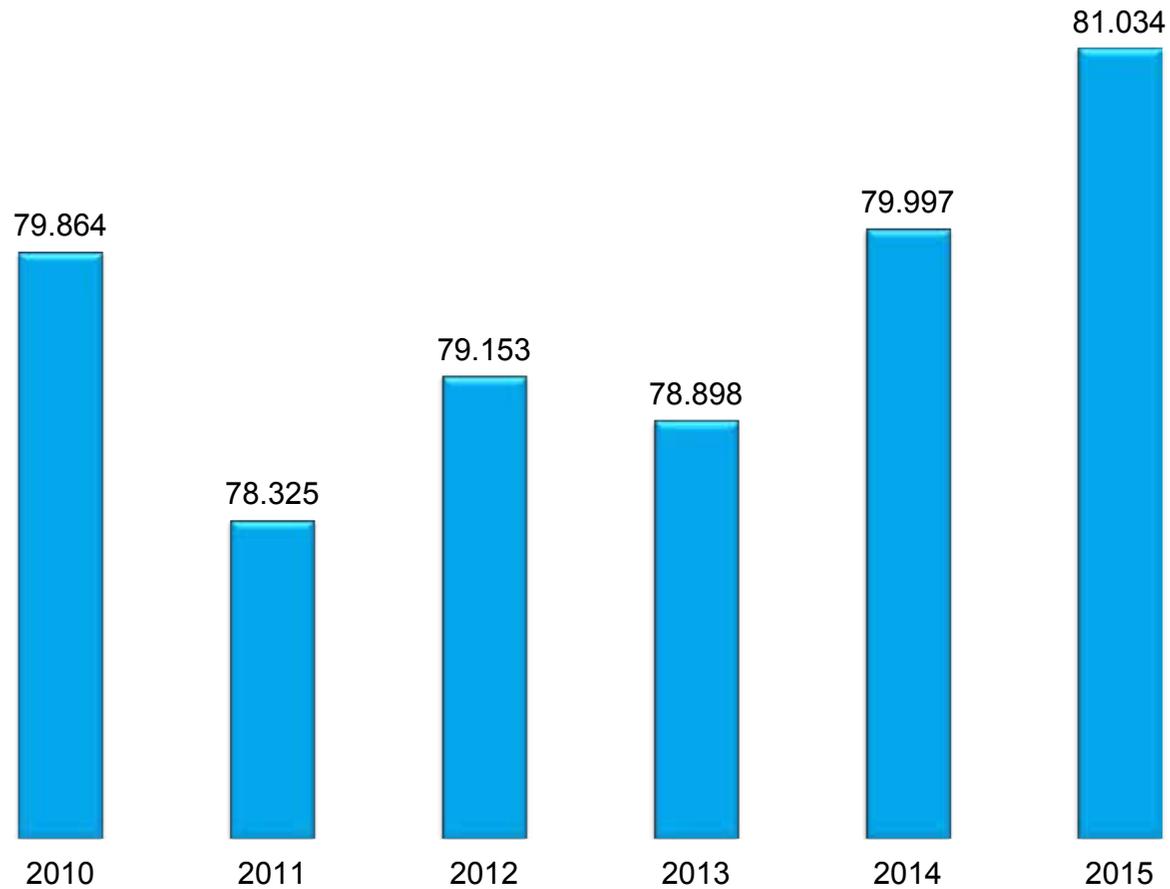
Source : Enquête sur les forces de travail (EFT) relatives à l'emploi, Eurostat.

Postes de travail dans le secteur TIC

En 2015, le secteur TIC comptait environ **81.000 travailleurs**. Plus de **91 %** de ceux-ci sont actifs dans les branches relevant des activités de services des TIC.

Graphique 1.8. Nombre de postes de travail dans le secteur TIC, Belgique, 2010-2015 (en unités)

14



Source : ONSS.

Economie numérique

Commerce électronique

Plateforme e-commerce

La plateforme e-commerce a pour objectif de contribuer au développement du secteur de l'e-commerce en Belgique. Elle a été lancée le 5 mai 2015 par les ministres Kris Peeters, vice-Premier ministre et ministre de l'Emploi, de l'Economie et des Consommateurs, chargé du Commerce extérieur, Alexander De Croo, vice-Premier ministre et ministre de la Coopération au développement, de l'Agenda numérique, des Télécommunications et de la Poste, et Willy Borsus, ministre des Classes moyennes, des Indépendants, des PME, de l'Agriculture, et de l'Intégration sociale.

Entreprises

Chiffre d'affaires provenant du commerce électronique (e-commerce)

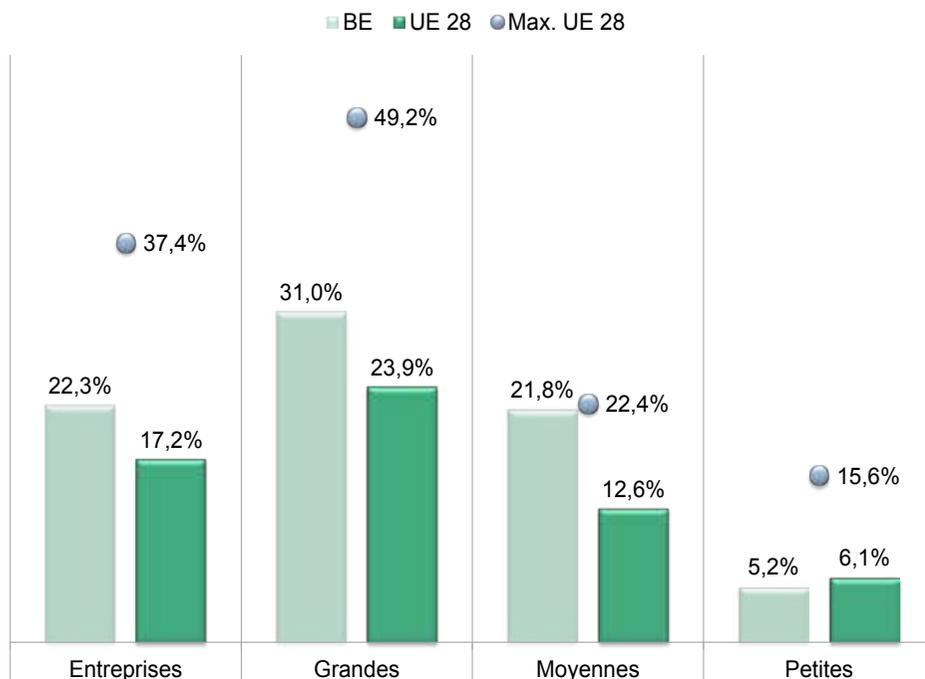
22,3 % du chiffre d'affaires des entreprises établies en Belgique provient du commerce électronique. Cette part dans le chiffre d'affaires se répartit comme suit : **16 %** provient des ventes via des messages de type EDI et **6,2 %** provient des ventes (hors TVA) via un site web.

La part du chiffre d'affaires provenant de l'e-commerce est corrélée à la taille des entreprises : elle est six fois plus élevée dans les grandes entreprises (**31 %**) que dans les petites entreprises (**5,2 %**).

La part pour les petites entreprises (10-49 personnes) a doublé en douze mois : elle est passée de **2,4 %** en 2014 à **5,2 %** en 2015. Cependant, cette part reste inférieure à la moyenne européenne (**6,1 %**).

Source : Enquête 'Utilisation des TIC et de l'e-commerce dans les entreprises' (2014-2015), SPF Economie - DG Statistique - Statistics Belgium, Eurostat.

Graphique 2.1. Pourcentage du chiffre d'affaires total des entreprises réalisé par le commerce électronique



Source : Enquête 'Utilisation des TIC et de l'e-commerce dans les entreprises' (2015), SPF Economie - DG Statistique - Statistics Belgium, Eurostat.

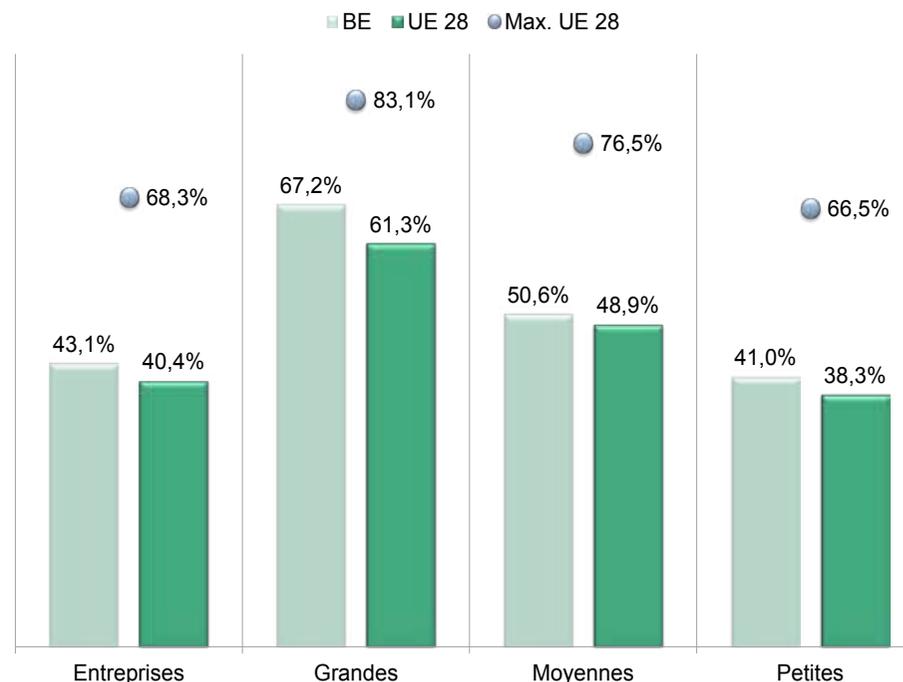
La part de l'e-commerce dans le chiffre d'affaires est utilisée dans le calcul du **DESI** (volet « Intégration de la technologie numérique »). Avec une part de **22,3 %**, la Belgique se situe audessus de la moyenne européenne (**17,2 %**).

Achats et ventes en ligne (site web ou EDI) par les entreprises

43,1 % des entreprises établies en Belgique effectuent des achats via des réseaux informatiques, soit une hausse de **10,9 points de pourcentage** sur douze mois. La progression est enregistrée dans toutes les classes d'entreprises (grandes, moyennes, petites).

Pour la première fois, le résultat enregistré par les entreprises belges (**43,1 %**) est supérieur à la moyenne européenne (**40,4 %**).

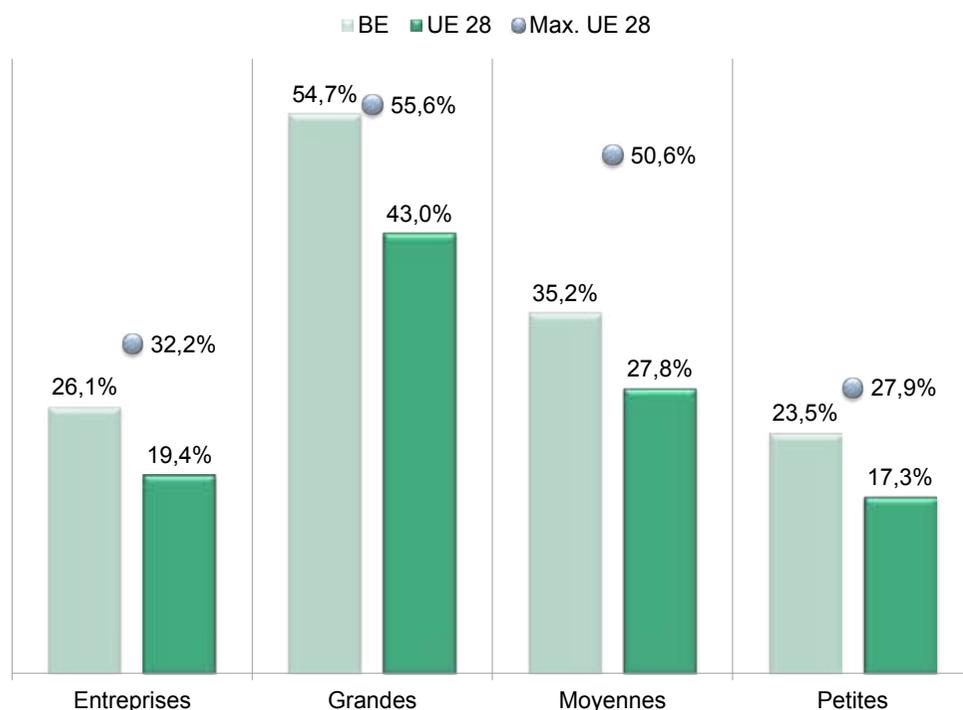
Graphique 2.2. Achats en ligne - Entreprises ayant passé des commandes via des réseaux informatiques



Source : Enquête 'Utilisation des TIC et de l'e-commerce dans les entreprises' (2015), SPF Economie - DG Statistique - Statistics Belgium, Eurostat.

26,1 % des entreprises établies en Belgique réalisent des ventes via des réseaux informatiques, contre **19,4 %** des entreprises au niveau européen. Le pourcentage est supérieur à la moyenne européenne, quelle que soit la classe d'entreprises (petites, moyennes, grandes).

Graphique 2.3. Ventes en ligne - Entreprises ayant reçu des commandes via des réseaux informatiques



Source : Enquête 'Utilisation des TIC et de l'e-commerce dans les entreprises' (2015), SPF Economie - DG Statistique - Statistics Belgium, Eurostat.

Achats et ventes en ligne par les PME (10 à 249 personnes)

Le **DAE** avait fixé comme objectif d'ici à 2015 que **33 %** des PME devraient effectuer des achats/ventes en ligne. Les PME de trois pays (République tchèque, Irlande, Finlande) ont atteint ou dépassé l'objectif visant **les achats en ligne**. Par contre, l'objectif portant sur **les ventes en ligne** par 33 % de PME n'a été atteint dans aucun Etat membre de l'UE.

Tableau 2.1. PME (10 à 249 personnes) avec achats en ligne (au moins 1 % de tous les achats), ventes en ligne (au moins 1 % du chiffre d'affaires)

(en % du total des PME)	BE	UE 28	Max. UE 28
PME avec achats en ligne (au moins 1 % de tous les achats)	20,4	22,5	42,0
PME avec commandes en ligne (au moins 1 % du chiffre d'affaires)	23,8	16,2	31,5

Source : Enquête 'Utilisation des TIC et de l'e-commerce dans les entreprises' (2015), SPF Economie - DG Statistique - Statistics Belgium, Eurostat.

La proportion de PME (10-249 personnes) qui réalisent des ventes en ligne est utilisée dans le calcul du **DESI** (volet « Intégration de la technologie numérique »). Notre pays obtient la **4^e place de l'UE** pour cet indicateur.

Ventes en ligne à l'étranger par les PME (10 à 249 personnes)

13 % des PME établies en Belgique ont réalisé des ventes en ligne (pendant l'année civile précédente) dans un autre pays de l'UE. Cet indicateur est utilisé dans le calcul du **DESI** (volet « Intégration de la technologie numérique »). Notre pays obtient la **2^e place** de l'UE pour cet indicateur.

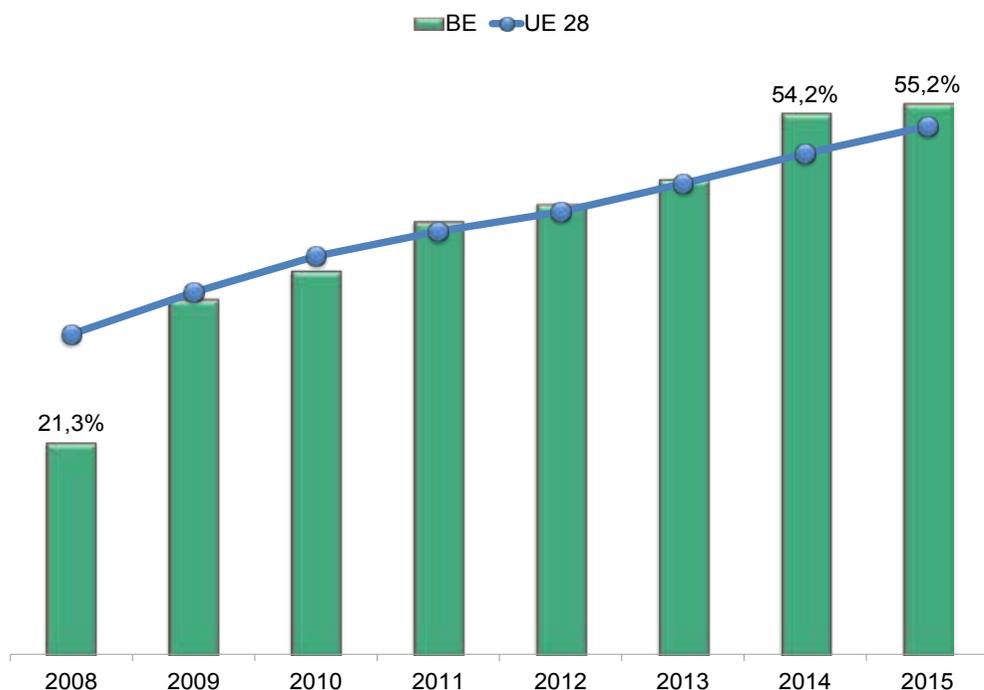
Individus

Achats en ligne

Les consommateurs belges sont de plus en plus friands des achats en ligne. En effet, la proportion de personnes âgées de 16 à 74 ans qui ont commandé des produits ou des services pour leur usage privé sur internet (les « e-acheteurs ») a connu une hausse constante, passant de **21,3 %** en 2008 à **55,2 %** en 2015. Pour autant, les consommateurs établis dans les pays voisins de la Belgique affichent des scores nettement plus élevés : en 2015, ceux-ci se situent dans une fourchette comprise entre **65 %** et **81 %**.

Le **DAE** avait fixé comme objectif d'ici à 2015 que **50 %** de la population devrait avoir effectué des achats en ligne. La Belgique a atteint cet objectif depuis 2014.

Graphique 2.4. Individus ayant commandé en ligne au cours des douze derniers mois



Source : Enquête TIC ménages et individus (2008-2015), SPF Economie - DG Statistique - Statistics Belgium, Eurostat.

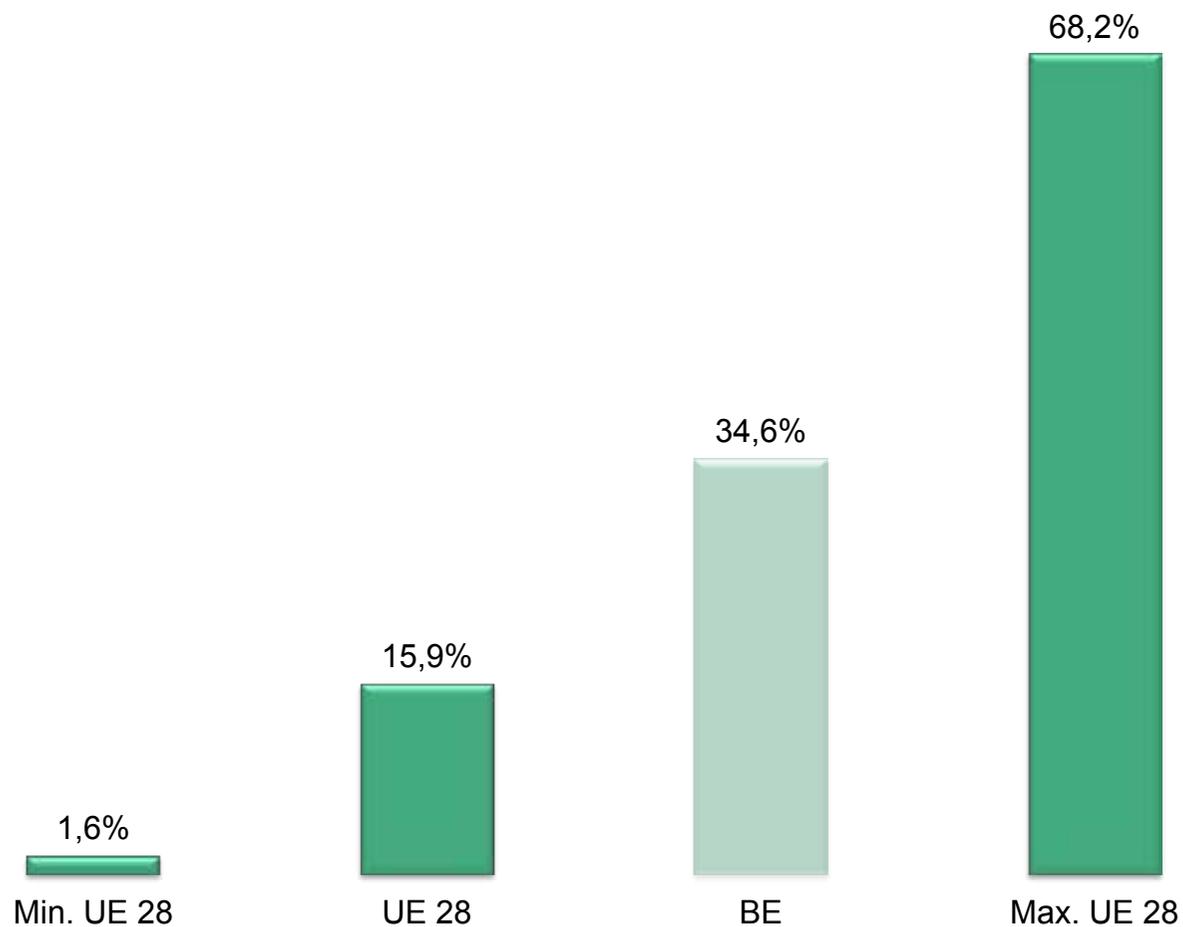
64,2 % des internautes (individus de 16 à 74 ans ayant utilisé internet au cours des douze derniers mois) établis en Belgique ont commandé des biens et/ou services sur internet en 2015. Cet indicateur est utilisé dans le calcul du **DESI** (volet « Utilisation de l'internet »). La Belgique se situe légèrement en dessous de la moyenne européenne (**65,3 %**) et se positionne à la **12^e place** de l'UE.

Achats en ligne auprès de vendeurs non nationaux

34,6 % des individus établis en Belgique ont fait des achats en ligne auprès de vendeurs d'autres pays de l'UE, ce qui est nettement supérieur à la moyenne de l'UE (**15,9 %**). Il convient d'interpréter ce résultat de l'enquête avec circonspection car le consommateur n'est pas toujours au fait de la localisation réelle du site du vendeur.

La taille du pays peut expliquer au moins partiellement pourquoi le consommateur d'un petit pays comme la Belgique a plus tendance à acheter en dehors de son pays de résidence. Par ailleurs, la langue utilisée sur un site peut constituer un atout si elle correspond à l'une de nos trois langues nationales, ce qui est le cas pour la plupart des sites marchands de France, des Pays-Bas ou d'Allemagne.

Graphique 2.5. Individus ayant, au cours des douze derniers mois, commandé par internet des biens ou services auprès de vendeurs d'autres pays de l'UE



Source : Enquête TIC ménages et individus (2015), SPF Economie - DG Statistique - Statistics Belgium, Eurostat.

Le **DAE** avait fixé comme objectif d'ici à 2015 que **20 %** de la population devrait faire des achats transnationaux en ligne. La Belgique a atteint cet objectif depuis 2012.

Biens ou services commandés sur internet

Comme c'est le cas dans dix-huit autres Etats membres de l'UE, la catégorie qui rencontre le plus de succès auprès des e-acheteurs établis en Belgique est « Habillement et articles de sport » (**46,6 %**), Les hébergements touristiques (**38,7 %**) et les achats en ligne de tickets pour des manifestations (**35,7 %**) se positionnent dans le top 3.

Tableau 2.2. Biens ou services commandés par les individus sur internet à des fins privées au cours des douze derniers mois (% d'individus qui ont commandé par internet, pour usage privé, des biens ou des services au cours des douze derniers mois)

	(en %)	Total	Femmes	Hommes
Habillement, articles de sport		46,6	53,6	40,0
Hébergements touristiques (a)		38,7	38,5	38,9
Tickets pour manifestations (concerts, films, etc.)		35,7	36,0	35,4
Articles ménagers (b)		31,5	32,4	30,7
Livres, magazines, journaux (y compris e-books)		28,8	29,3	28,3
Autres dépenses liées aux voyages (c)		28,3	27,9	28,6
Films, musique		20,0	15,4	24,4
Software d'ordinateur		18,8	10,1	27,0
Appareils électroniques (d)		18,7	13,9	23,3
Matériel informatique		11,5	5,5	17,3
Services de télécommunications (e)		10,7	8,5	12,9
Alimentation ou articles d'épicerie		10,5	11,0	9,9
Actions, services financiers ou assurances		6,2	3,8	8,4
Médicaments (*)		5,4	6,5	4,3
Cours en ligne		2,4	2,1	2,7
Autres		16,5	15,4	17,6

(a) Comme des chambres d'hôtels et des maisons de vacances.

(b) Meubles, jouets, articles et appareils pour la cuisine et la salle de bain, machines à laver, véhicules, plantes, outils de jardin, outillage, antiquités, objets d'art, objets de collection...

(c) Comme l'achat de tickets d'avion ou la location d'une voiture.

(d) Par exemple les GSM, les appareils photo, les caméras vidéo, les radios, les téléviseurs, les installations stéréo, les lecteurs de DVD, les magnétoscopes...

(e) Comme un abonnement à la télévision, à l'internet, au téléphone fixe ou mobile, le chargement d'argent sur des cartes prépayées...

(*) Regroupement d'autres libellés.

Les femmes sont proportionnellement plus nombreuses que les hommes à commander des articles d'habillement et de sport ($\Delta +13,6$) sur internet. Dans une moindre mesure, elles sont plus nombreuses à commander en ligne des médicaments ($\Delta +2,2$), des articles ménagers ($\Delta +1,8$), des produits alimentaires ($\Delta +1,1$). Par contre, elles sont nettement moins nombreuses à acheter des biens et services de type TIC ou de divertissement, comme du software d'ordinateur ($\Delta -16,9$), du matériel informatique ($\Delta -11,8$), des appareils électroniques ($\Delta -9,4$), des films ou de la musique ($\Delta -8,9$). Dans une moindre mesure, elles sont moins nombreuses à acheter en ligne des actions, des services financiers ou des assurances ($\Delta -4,7$) ainsi que des services de télécommunications ($\Delta -4,4$).

Fréquences des achats en ligne

Le tableau 2.3 compare la fréquence des commandes (ou achats) en ligne des e-acheteurs au cours des trois derniers mois, respectivement en 2009 et 2015.

Tableau 2.3. E-acheteurs répartis selon la fréquence de leurs commandes en ligne au cours des trois derniers mois, Belgique, 2009 et 2015 (% d'individus qui ont commandé par internet, pour usage privé, des biens ou des services au cours des trois derniers mois)

Fréquence des commandes	2009	2015
1 à 5 fois	89	83
6 à 10 fois	7	8
Plus de 10 fois	3	5
Inconnu	1	4

Source : Enquête TIC ménages et individus (2009, 2015), SPF Economie - DG Statistique - Statistics Belgium.

La hausse enregistrée en six ans pour les deux fréquences les plus élevées (6 à 10 fois, plus de 10 fois) semble indiquer que les e-acheteurs approuvent progressivement ce mode de commerce. Cela se traduit par une proportion plus faible d'acheteurs en ligne effectuant au maximum cinq commandes sur internet au cours d'un trimestre, au profit d'une proportion en hausse d'acheteurs en ligne effectuant au moins six commandes sur internet au cours d'un trimestre.

Montants des achats en ligne

Le tableau 2.4 compare les tranches d'achats relatives aux commandes des e-acheteurs au cours des trois derniers mois, respectivement en 2009 et 2015.

Tableau 2.4. E-acheteurs répartis selon le montant de leurs commandes en ligne au cours des trois derniers mois, Belgique, 2009 et 2015 (% d'individus qui ont commandé par internet, pour usage privé, des biens ou des services au cours des trois derniers mois)

Montant total des commandes	2009	2015
Pour moins de 50 euros	12,54	12
Pour 50 à 99 euros	14,89	15
Pour 100 à 499 euros	43,26	38
Pour 500 à 999 euros	13,55	11
Pour 1.000 euros ou plus	13,58	10
Inconnu	2,18	14

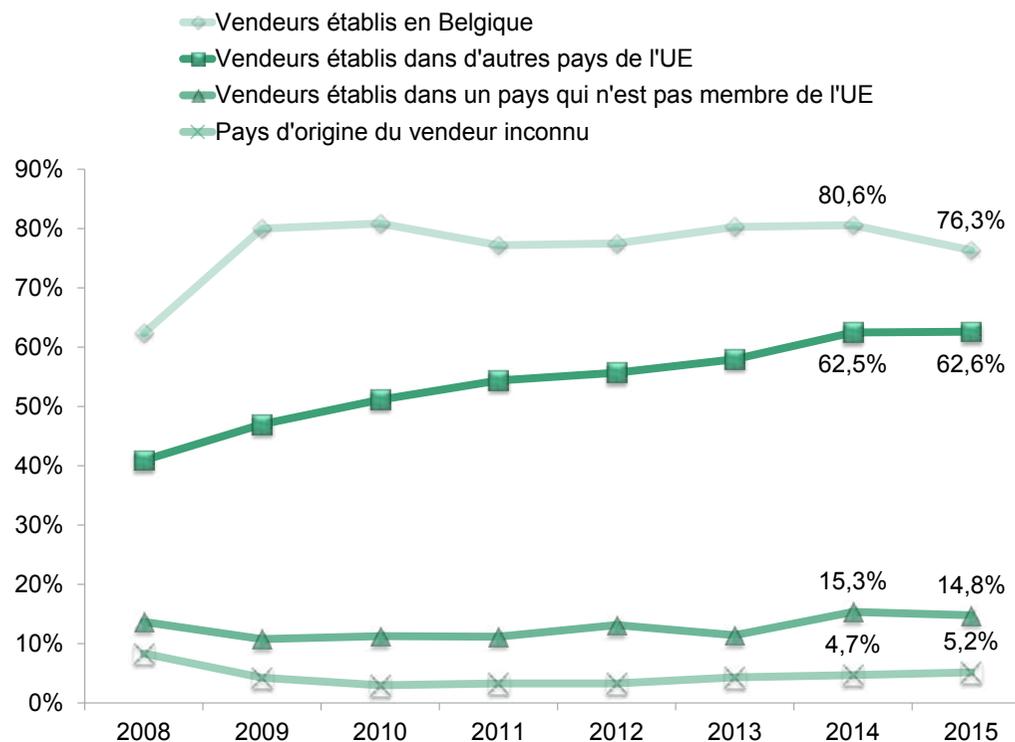
Source : Enquête TIC ménages et individus (2009, 2015), SPF Economie - DG Statistique - Statistics Belgium.

La tendance est relativement stable pour un montant cumulé des achats sur un trimestre qui est inférieur à 100 euros, tandis qu'elle est baissière pour un montant total d'au moins 100 euros. Cela doit être combiné au fait que la tendance à effectuer au moins six achats en ligne sur un trimestre est globalement à la hausse. En d'autres termes, l'e-consommateur commande peut-être moins de biens ou services onéreux mais il en achète globalement un plus grand nombre.

Vendeurs par zone géographique

Le graphique 2.6 indique la répartition par zone géographique des vendeurs auprès desquels des biens ou des services ont été achetés ou commandés par internet au cours des douze derniers mois. Il convient d'interpréter ces chiffres avec prudence car le consommateur n'est pas toujours au fait de la localisation réelle du site du vendeur.

Graphique 2.6. Vendeurs auprès desquels des biens ou des services ont été achetés ou commandés par internet au cours des douze derniers mois (% d'individus ayant acheté ou commandé sur internet au cours des douze derniers mois)



Source : Enquête TIC ménages et individus (2008-2015), SPF Economie - DG Statistique - Statistics Belgium.

Lors de leurs commandes sur internet, les e-acheteurs résidant en Belgique privilégient les sites nationaux, mais dans une moindre proportion que la moyenne de leurs homologues des pays de l'UE : **76,3 %** des e-acheteurs résidant en Belgique ont commandé sur internet des biens ou services auprès de vendeurs nationaux en 2015, contre **88,3 %** au niveau de l'UE. La proportion est plus élevée dans les pays voisins (**83,2 %** à **96,8 %**), sauf au Luxembourg (**28 %**).

Par ailleurs, en 2015, **62,6 %** des e-acheteurs résidant en Belgique ont commandé en ligne auprès de vendeurs d'un autre pays de l'UE, contre **14,8 %** auprès de vendeurs du reste du monde (hors de l'UE) et **5,2 %** auprès de vendeurs dont l'origine du pays est inconnue de l'e-acheteur.

Profil des e-acheteurs

Le tableau 2.5 reprend la proportion d'e-acheteurs en 2015, selon divers critères (parfois combinés) : le revenu (du ménage), l'âge, le genre et le niveau d'éducation. La fourchette est assez large : elle est comprise entre **28,1 %** et **80,4 %**.

Tableau 2.5. Individus ayant commandé en ligne au cours des douze derniers mois, Belgique, 2015 (en % du total de chaque groupe)

Revenu	1 ^{er} quartile	2 ^e quartile	3 ^e quartile	4 ^e quartile
Individus	28,1	40,2	55,6	75,6
Tranche d'âge	16-74 ans	16-24 ans	25-54 ans	55-74 ans
Individus	55,2	66,7	64,7	32,1
Femmes	53,9	64,3	66,0	27,3
Hommes	56,6	69,0	63,4	37,1
Education formelle	Niveau faible	Niveau moyen	Niveau élevé	
Individus	33,2	54,9	77,9	
Femmes	30,5	53,4	75,9	
Hommes	35,8	56,2	80,4	

Source : Enquête TIC ménages et individus (2015), SPF Economie - DG Statistique - Statistics Belgium, Eurostat.

Le **niveau de revenu du ménage** constitue un facteur particulièrement discriminant. **Trois quarts** de la population dont le ménage dispose d'un revenu élevé (**75,6 %**) a fait des achats en ligne, contre moins de **trois personnes sur dix** de la population dont le ménage dispose d'un faible revenu (**28,1 %**). On peut raisonnablement avancer deux facteurs susceptibles d'expliquer au moins partiellement ces écarts. D'une part, la propension à consommer étant liée au revenu, on peut supposer que ce facteur qui s'applique au commerce traditionnel vaut également pour le commerce électronique. D'autre part, même si d'autres options sont possibles, l'achat en ligne sera d'autant plus facilité si le consommateur détient une carte de crédit et s'il dispose à son domicile d'un matériel informatique ainsi que d'une connexion à internet. Ces facilités ne posent en général pas de problème pour les personnes disposant d'un revenu élevé mais peuvent constituer autant d'obstacles à surmonter pour celles ayant un faible revenu.

La propension à acheter en ligne varie négativement selon les **tranches d'âge**. Elle est **deux fois** plus importante chez les plus jeunes que chez les consommateurs plus âgés : **66,7 %** d'individus de 16 à 24 ans ont effectué des achats en ligne, contre **32,1 %** des personnes âgées de 55 à 74 ans. La différence entre ces deux classes d'âge s'explique en grande partie par le fait que la propension à utiliser internet est inversement corrélée à l'âge. Si l'on examine les écarts hommes-femmes, l'écart et son sens varient selon les classes d'âge : il est favorable aux femmes de 25 à 54 ans (**Δ +2,6**) mais il leur est défavorable pour les deux autres classes d'âge (16-24 ans **Δ -4,7** ; 55-74 ans **Δ -9,8**).

Le **niveau d'éducation** semble jouer un rôle important dans la propension à acheter en ligne. **Huit personnes sur dix** ayant reçu une éducation de niveau élevé sont des e-acheteurs (**77,9 %**), ce qui est une proportion encore plus forte que celle observée dans la tranche des personnes à haut revenu (**75,6 %**). L'écart entre les femmes et les hommes est défavorable aux femmes, quel que soit leur niveau d'éducation (faible Δ **-5,3** ; moyen Δ **-2,8** ; élevé Δ **-4,5**).

Connaissance des droits de l'e-consommateur dans l'UE

Les consommateurs disposent de droits fondamentaux lorsqu'ils effectuent des achats en ligne dans l'UE. La connaissance de ces droits reste stable, en ce qui concerne les individus résidant en Belgique à qui il est arrivé d'utiliser internet.

Tableau 2.6. Connaissance des droits fondamentaux des consommateurs dans l'UE concernant l'achat en ligne, Belgique, 2013-2015 (en % d'individus qui ont déjà utilisé l'internet)

	(en %)	2013	2014	2015
Sait que la protection de la vie privée et des données personnelles doit être garantie		49	52	49
Sait que, pour la plupart des biens, l'acheteur a le droit d'annuler les achats et d'obtenir un remboursement rapide de la somme versée		36	40	40
Connaît le droit d'être informé des conditions contractuelles		31	33	30
Sait que la livraison des biens doit avoir lieu dans un délai maximal de 30 jours après la commande		22	23	21
Ne connaît aucun des droits des consommateurs mentionnés ci-dessus		40	36	35

Source : Enquête TIC ménages et individus (2013-2015), SPF Economie - DG Statistique - Statistics Belgium.

Médiation en ligne, plaintes et signalements

Médiation en ligne

Belmed (<http://economie.fgov.be/belmed.jsp>) est une plate-forme en ligne que le SPF Economie met à la disposition des consommateurs et des entreprises en vue de résoudre des litiges commerciaux via internet, en dehors des tribunaux, grâce à l'intervention d'un médiateur indépendant.

Tableau 2.7. Demandes adressées à Belmed en 2015 (ventilation par secteur)

Secteur	Demandes
Services de loisirs	8
Biens de consommation	5
Services généraux aux consommateurs	2
Services postaux et communications électroniques	2
Services de transport	2
Energie et eau	2
Enseignement	1
Services financiers	0
Santé	0
Total	22

Source : SPF Economie – DG Inspection économique

Les demandes ont porté principalement sur les services de loisirs et les biens de consommation.

Plaintes et signalements

En 2015, la DG Inspection économique du SPF Economie a enregistré **4.613 signaux** (plaintes et signalements) portant sur l'économie numérique.

Tableau 2.8. Plaintes et signalements sur des pratiques commerciales dans l'économie numérique, 2014-2015

	2014	2015
Commerce électronique comme méthode de vente	2.487	3.442
Spamming avec tentative d'escroquerie	624	503
Publicité électronique non sollicitée	316	258
Pratique commerciale illégale via 0903	72	258
Pratique commerciale via SMS surtaxés	86	152
Total	3.585	4.613

Source : SPF Economie - DG Inspection économique.

Le tableau 2.9 reprend la ventilation des signaux selon le mode de communication (internet ou autre).

Tableau 2.9. Catégories des plaintes et signalements, 2015

	Nombre	(en %)
Par internet	2.252	100
Absence de livraison de tout produit ou service payé à la commande	713	31,7
Pratiques commerciales trompeuses	644	28,6
Manière de recueillir le consentement à conclure un contrat de consommation - Achats forcés	429	19,0
Prix abusif des tickets de concert vendus en BE et revendus sur des sites web étrangers	214	9,5
Travail frauduleux	78	3,5
Obligation de transparence du prestataire de services, du prix des biens et services, absence d'identification	78	3,5
Contrefaçon	69	3,1
Vente pyramidale	17	0,8
Pratiques commerciales agressives	10	0,4
Par un autre moyen de communication qu'internet	1.171	100
Spam	329	28,1
Publicité électronique non sollicitée	258	22,0
090X	258	22,0
Phishing	174	14,9
SMS surtaxés	152	13,0

Source : SPF Economie - DG Inspection économique.

Obstacles au commerce électronique

Obstacles relevés par les entreprises (détaillants)

En 2014, TNS Political & Social a coordonné une enquête auprès de détaillants exerçant leurs activités dans les pays de l'UE. Les résultats ont été publiés en septembre 2015. Au niveau belge, l'institut de sondage TNS Dimarso a interrogé 401 entreprises (détaillants) entre le 23 mars et le 16 avril 2014.

Les entreprises qui ne vendent pas en ligne ont été interrogées sur le degré d'importance d'une liste d'obstacles au développement des ventes en ligne. Plus de deux entreprises sur trois (**68 %**) qui ne vendent pas en ligne avancent la nature de leur activité. Les risques de fraude et de non-paiement viennent juste après (**66 %**). Trois autres points sont notés comme des obstacles importants (par au moins la moitié des entreprises qui ne vendent pas en ligne) : la réglementation relative à la protection du consommateur (**56 %**), les besoins en compétences informatiques (**52 %**), les coûts de livraison (**50 %**).

Source : "Retailers' attitudes towards cross-border trade and consumer protection", Flash Eurobarometer 396, septembre 2015.

Les entreprises qui vendent en ligne ont été interrogées sur le degré d'importance d'une liste d'obstacles au développement des ventes en ligne dans d'autres pays de l'UE. Les problèmes notés comme « importants » les plus cités portent sur des risques de fraude et de non-paiement ainsi que sur des questions réglementaires. Ils se situent dans une fourchette comprise **entre 43 % et 47 %**. Les coûts liés au transport et à la livraison transfrontière sont un peu moins souvent cités (**37 % et 36 %**).

Source : "Retailers' attitudes towards cross-border trade and consumer protection", Flash Eurobarometer 396, septembre 2015.

Motifs avancés par les consommateurs

Certains consommateurs restent encore réfractaires à l'e-commerce en Belgique. En 2015, **24,7 %** de particuliers (femmes **25,5 %**, hommes **24 %**) n'ont jamais commandé de biens ou de services sur internet pour leur usage privé.

Les personnes qui n'avaient pas commandé en ligne depuis au moins un an ont été interrogées sur leurs motifs. Voici les raisons les plus citées en 2015 :

- **73 %** préfèrent acheter en personne et voir le produit, par habitude ou par fidélité à des magasins ;
- **23 %** ont des préoccupations liées à la sécurité des paiements ;
- **15 %** n'ont pas de moyen de paiement permettant de payer par internet ;
- **13 %** manquent de confiance quant à la réception ou au retour des marchandises et des incertitudes liées aux réclamations/recours ;
- **11 %** ne possèdent pas les compétences requises pour effectuer une telle transaction.

Source : Enquête TIC ménages et individus (2015), SPF Economie - DG Statistique - Statistics Belgium.

Blocage géographique

Au dernier trimestre 2015, la Commission européenne a lancé une consultation sur le blocage géographique et d'autres restrictions basées sur la géographie lors d'achats et d'accès à de l'information dans l'UE. Il ressort des résultats préliminaires publiés en janvier 2016 que :

- **90 %** des consommateurs ayant participé à la consultation ont été confrontés au blocage géographique, sous la forme d'un refus de vendre, un refus de livrer, des différences de prix entre les pays ou un refus de réduction ;
- **45 %** des entreprises ayant participé à la consultation ont reconnu appliquer cette pratique.

Source : Synopsis Report -- Summary of Responses to the European Commission's 2015 Public Consultation on results of the public consultation on Geo-blocking and other geographically based restrictions when shopping and accessing information in the EU, 27.01.2016.

En mai 2015, la Commission européenne a lancé une enquête sectorielle sur le commerce électronique. Plus de 1.400 détaillants et fournisseurs de contenu numérique issus de tous les Etats membres l'UE (28 répondants pour la Belgique) ont répondu à l'enquête. En mars 2016, la Commission européenne a publié ses premiers résultats sur les pratiques du blocage géographique, qui empêchent les consommateurs d'acheter des biens de consommation et d'accéder à du contenu numérique en ligne au sein de l'Union européenne. Il ressort des réponses reçues que le blocage géographique est répandu sur le territoire de l'UE, tant pour les biens de consommation que pour le contenu numérique :

- **38 %** des détaillants interrogés vendant des biens de consommation ont indiqué recourir au blocage géographique à l'égard des consommateurs situés dans d'autres Etats membres de l'UE et 12 % ont déclaré être soumis à une obligation contractuelle de blocage géographique envers leurs fournisseurs. Pour la Belgique, ces pourcentages de réponses s'élevaient respectivement à 52 % et à 18 %.
- **68 %** des fournisseurs de contenu numérique ont indiqué recourir au blocage géographique à l'égard des consommateurs situés dans d'autres Etats membres de l'UE et 59 % ont déclaré être soumis à une obligation contractuelle de blocage géographique envers leurs fournisseurs.

Source : Geo-blocking practices in e-commerce – issues paper presenting initial findings of the e-commerce sector inquiry conducted by the Directorate-General for Competition, Commission staff working document, SWD(2016) 70 final, 18.03.2016.

Accès et connexion à internet

Entreprises

Accès

Désormais, quasi toutes les grandes et moyennes entreprises établies en Belgique ont accès à internet. Les petites entreprises s'en approchent de plus en plus : à peine **1,2 %** n'a pas encore cet accès en 2015, contre **3 %** un an plus tôt.

Tableau 2.10. Entreprises ayant accès à internet

(en %)	Entreprises	Grandes	Moyennes	Petites
BE	99,0	99,4	99,9	98,8
UE 28	96,8	99,6	99,0	96,3
Max. UE 28	100,0	100,0	100,0	100,0

Source : Enquête 'Utilisation des TIC et de l'e-commerce dans les entreprises' (2015), SPF Economie - DG Statistique - Statistics Belgium, Eurostat.

L'accès à large bande est quasi la règle puisque **97,7 %** des entreprises belges ont un accès à large bande (fixe ou mobile), ce pourcentage frôlant les **100 %** dans les moyennes et grandes entreprises.

Connexion fixe à haut débit

96,6 % des entreprises utilisent une connexion fixe à haut débit (DSL, fibre optique, câble, etc.).

Tableau 2.11. Entreprises utilisant une connexion fixe à haut débit

(en %)	Entreprises	Grandes	Moyennes	Petites
BE	96,6	98,8	98,9	96,1
UE 28	92,6	98,7	96,6	91,7

Source : Enquête 'Utilisation des TIC et de l'e-commerce dans les entreprises' (2015), SPF Economie - DG Statistique - Statistics Belgium, Eurostat.

Cette part est supérieure à la moyenne européenne (**92,6 %**), notamment grâce à un taux de connexion plus important dans les petites entreprises (**Δ + 4,4**).

Vitesse de la connexion internet la plus rapide

En Belgique, sept entreprises sur dix (**71,3 %**) disposent d'une connexion d'au moins 10 Mbps, contre cinq entreprises européennes sur dix (**52,6 %**).

Tableau 2.12. Vitesse de téléchargement maximale contractuelle de la connexion à internet la plus rapide des entreprises, par débit (Mbps)

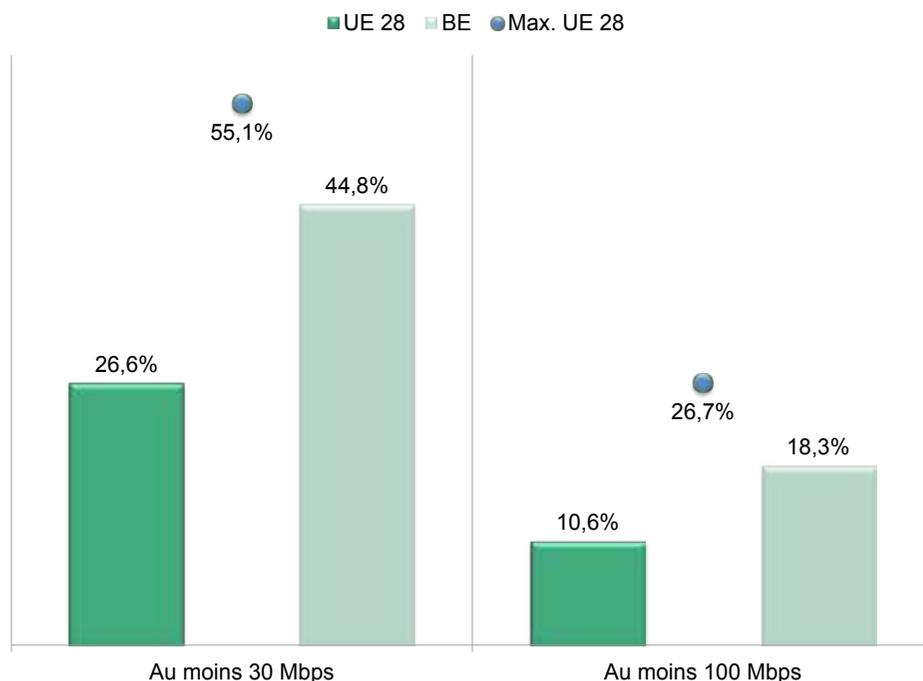
(en % des entreprises)	BE	UE 28	Max. UE 28
Moins de 2 Mbps	8,3	5,2	11,3
Au moins 2 Mbps et moins de 10 Mbps	17,0	32,8	62,0
Au moins 10 Mbps et moins de 30 Mbps	26,4	25,9	46,5
Au moins 30 Mbps et moins de 100 Mbps	26,5	16,0	28,7
Au moins 100 Mbps	18,3	10,6	26,7

Source : Enquête 'Utilisation des TIC et de l'e-commerce dans les entreprises' (2015), SPF Economie - DG Statistique - Statistics Belgium, Eurostat.

Internet à très haut débit

Les entreprises établies en Belgique tirent profit de l'infrastructure à haut débit puisque **44,8 %** d'entre elles disposent d'une connexion à haut débit rapide (≥ 30 Mbps), soit **18,2 points de pourcentage** de plus que les entreprises européennes (**26,6 %**). Quant au haut débit ultra-rapide (≥ 100 Mbps), il est déjà présent dans **18,3 %** des entreprises en Belgique.

Graphique 2.7. Entreprises disposant d'une connexion à haut débit rapide (≥ 30 Mbps), ultra-rapide (≥ 100 Mbps)

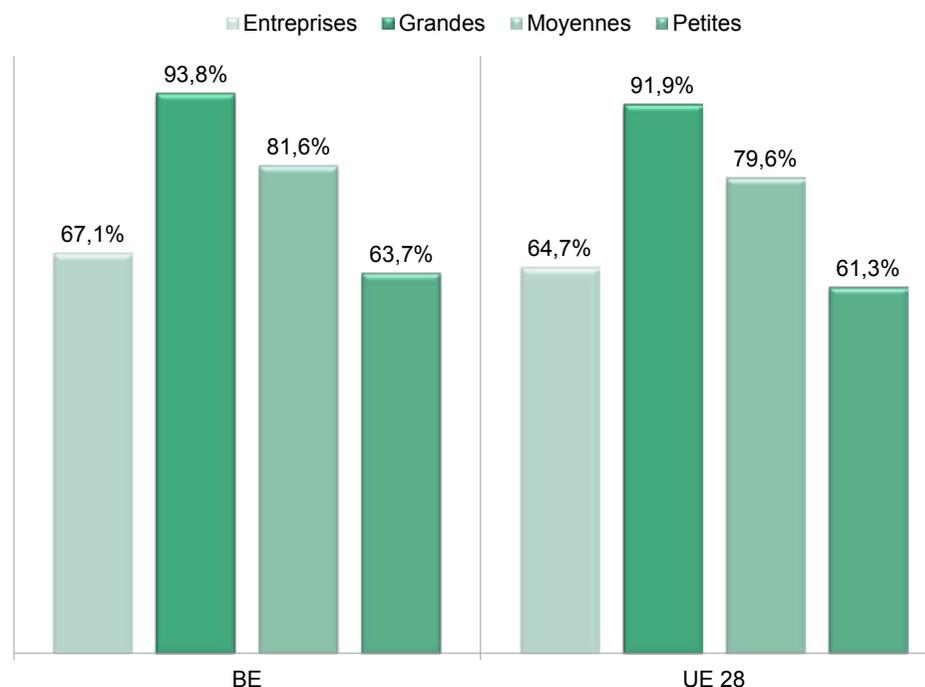


Source : Enquête 'Utilisation des TIC et de l'e-commerce dans les entreprises' (2015), SPF Economie - DG Statistique - Statistics Belgium, Eurostat.

Connexion mobile à haut débit

Plus de deux tiers des entreprises belges (67,1 %) utilisent une connexion mobile à haut débit, soit un peu plus que la moyenne européenne (**64,7 %**).

Graphique 2.8. Entreprises utilisant une connexion mobile à haut débit ($\geq 3G$) via des réseaux de téléphonie mobile



Source : Enquête 'Utilisation des TIC et de l'e-commerce dans les entreprises' (2015), SPF Economie - DG Statistique - Statistics Belgium, Eurostat.

L'utilisation de ce type de connexion est particulièrement élevée dans les grandes entreprises (**93,8 %**).

Site internet

En Belgique, huit entreprises sur dix (81,1 %) ont un site web, mais seulement deux entreprises sur dix (20,8 %) ont reçu des commandes sur leur site web. Ces deux scores sont supérieurs à la moyenne européenne.

Tableau 2.13. Entreprises dotées d'un site web et entreprises ayant reçu des commandes sur un site web

(en %)	Entreprises	Grandes	Moyennes	Petites
	EU 28	BE		BE
Entreprises ayant un site web ou une page d'accueil	75,3	81,1	95,0	79,0
Entreprises ayant reçu des commandes sur un site web	15,7	20,8	37,4	19,7

Source : Enquête 'Utilisation des TIC et de l'e-commerce dans les entreprises' (2015), SPF Economie - DG Statistique - Statistics Belgium, Eurostat.

8 % des entreprises établies en Belgique acceptent le **paiement en ligne** pour des ventes via un site web (ou via Apps/Appli), tandis que **12,7 %** ne l'acceptent pas. Par ailleurs, **14,4 %** acceptent le paiement hors ligne, tandis que **6,4 %** ne l'acceptent pas.

Source : Enquête 'Utilisation des TIC et de l'e-commerce dans les entreprises' (2015), SPF Economie - DG Statistique - Statistics Belgium.

Ménages / individus

Connexion à internet

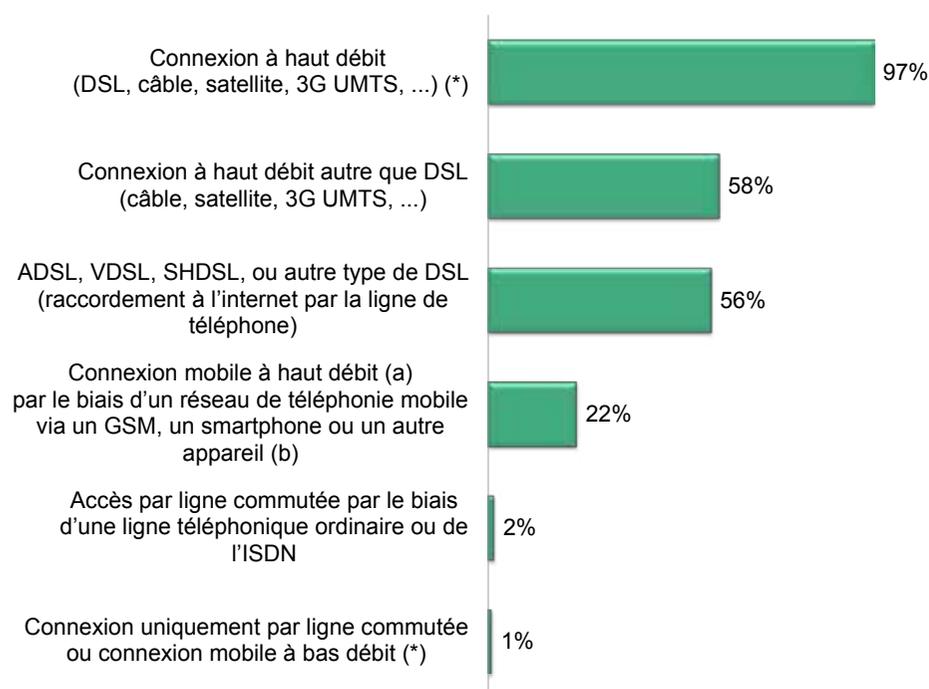
82 % des ménages disposent d'une connexion internet en 2015. Les ménages avec enfant(s) enregistrent un taux nettement supérieur avec **95 %** contre **77 %** pour les ménages sans enfant.

Source : Enquête TIC ménages et individus (2015), SPF Economie - DG Statistique - Statistics Belgium.

Type de connexion internet

97 % des ménages disposant d'une connexion internet, soit quasi la totalité, utilisent une connexion à haut débit en Belgique.

Graphique 2.9. Type de connexion des ménages qui ont une connexion internet



[a] Au minimum 3G, p.ex. UMTS, LTE, WiMAX mobile.

[b] PC fixe, ordinateur portable, tablette...

(*) Regroupement d'autres libellés.

Source : Enquête TIC ménages et individus (2015), SPF Economie - DG Statistique - Statistics Belgium.

Globalement, la répartition des types de connexion est restée stable sur douze mois, seul le DSL a vu sa part grappillée d'un point de pourcentage.

Motifs pour avoir accès à internet au domicile des ménages

Comme c'est le cas depuis 2007, les trois principaux motifs pour lesquels des ménages ont souscrit en 2015 un accès internet à leur domicile (depuis un an maximum) sont de pouvoir s'informer à domicile (**53 %**), communiquer par courriel ou chat (**29 %**), et enfin pour faire de l'e-banking (**23 %**).

Tableau 2.14. Motifs pour avoir accès à internet à domicile

(en % des ménages qui ont une connexion internet depuis maximum douze mois)	2015
Pour s'informer à domicile	53
Pour les courriels ou le chat	29
Pour les services bancaires en ligne	23
Prendre l'internet à domicile est devenu plus facile	19
Tout le monde a l'internet à l'heure actuelle	16
Prendre l'internet à domicile est devenu moins cher	16
Compris dans un forfait de télévision numérique ou d'abonnement au téléphone	14
Pour le divertissement	14
Pour les services publics en ligne	4
En vue du télétravail	4
Pour les achats en ligne	3

Source : Enquête TIC ménages et individus (2015), SPF Economie - DG Statistique - Statistics Belgium.

Raisons de ne pas avoir accès à internet au domicile des ménages

En 2015, près d'un ménage sur cinq ne disposait d'aucune connexion internet à son domicile (**18,2 %**).

Parmi les raisons invoquées par ces ménages, **44 %** estiment qu'internet n'est pas nécessaire à leur domicile. Plus de **trois de ces ménages sur dix (31 %)** mettent en avant un manque de compétence pour pouvoir utiliser cette connexion. **25 %** de ces ménages avancent que le matériel est trop cher et **19 %** que le coût de connexion est trop élevé.

Tableau 2.15. Raisons de ne pas avoir d'accès internet à domicile

(en % des ménages qui n'ont pas de connexion internet)	2015
Internet n'est pas nécessaire	44
Manque de compétences	31
Le matériel est trop cher	25
Coût de connexion trop élevé	19
Accès ailleurs	11
Inquiétudes au sujet de la vie privée ou de la sécurité	8
Ne veut pas d'internet	6
Handicap physique ou sensoriel	3
L'internet à haut débit n'est pas disponible dans le quartier où le ménage habite	1
Autres raisons	12

Source : Enquête TIC ménages et individus (2015), SPF Economie - DG Statistique - Statistics Belgium.

Utilisation d'internet

Utilisation régulière d'internet par les individus

83,5 % des Belges utilisent régulièrement internet, en ce sens qu'ils se connectent sur la toile au moins une fois par semaine, contre **76,4 %** pour la moyenne de l'UE.

Source : Enquête TIC ménages et individus (2015), SPF Economie - DG Statistique - Statistics Belgium, Eurostat.

Le **DAE** avait fixé comme objectif de faire passer l'utilisation régulière de l'internet à **75 %** d'ici 2015. La Belgique remplit cet objectif depuis 2011.

Le pourcentage d'utilisateurs réguliers d'internet est utilisé dans le calcul du **DESI** (volet « Capital humain »). La Belgique occupe la **9^e place** de l'UE pour cet indicateur.

Utilisation régulière d'internet par les individus issus des catégories défavorisées

Les personnes défavorisées constituent les principales catégories de population victimes de la fracture numérique. La Commission européenne considère qu'une personne est défavorisée si elle présente au moins une des caractéristiques suivantes : être âgée de 55 à 74 ans, avoir un faible niveau d'éducation, ne pas avoir d'emploi, être inactive ou retraitée.

En 2015, **72 %** de la population établie en Belgique issue des catégories défavorisées utilisait régulièrement internet.

Source : Enquête TIC ménages et individus (2015), SPF Economie - DG Statistique - Statistics Belgium, Eurostat.

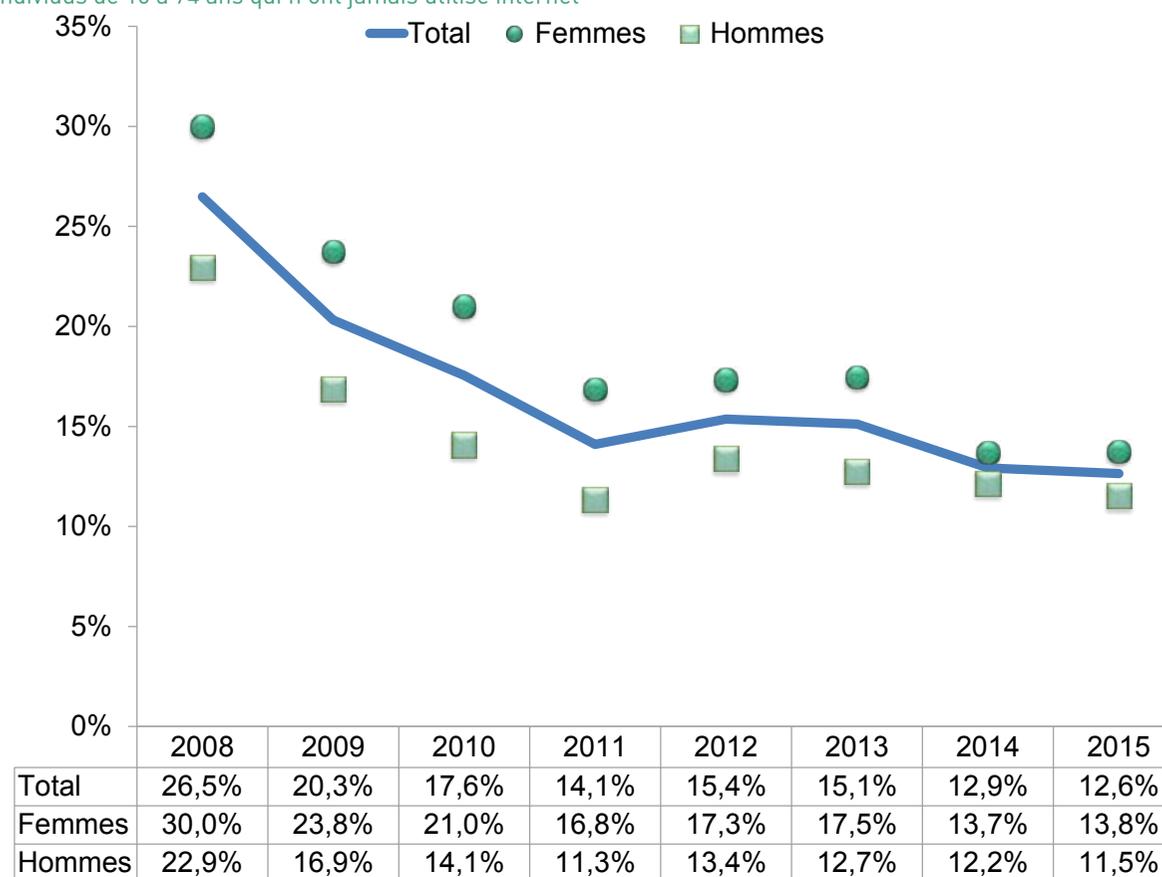
Le DAE avait fixé comme objectif de faire passer l'utilisation régulière de l'internet à **60 %** d'ici 2015 pour les catégories défavorisées. La Belgique avait déjà dépassé cet objectif en 2011.

Fracture numérique (internet)

12,6 % des individus de 16 à 74 ans établis en Belgique n'ont jamais utilisé internet en 2015.

Le **DAE** avait fixé comme objectif de réduire de moitié au niveau de l'UE, d'ici à 2015, la proportion de la population qui n'a jamais utilisé l'internet pour passer à **15 %**. En Belgique, la fracture numérique a oscillé autour de ce seuil (**15 %**) entre 2011 et 2013 puis elle est passée en-dessous (**< 13 %**) depuis 2014.

Graphique 2.10. Pourcentage d'individus de 16 à 74 ans qui n'ont jamais utilisé internet



Source : Enquête TIC ménages et individus (2008-2015), SPF Economie - DG Statistique - Statistics Belgium.

SPF Economie - Baromètre - Economie numérique

Le tableau 2.16 reprend les chiffres relatifs aux personnes touchées par la fracture numérique en 2015, selon divers critères (parfois combinés) : le revenu (du ménage), l'âge, le genre et le niveau d'éducation. La fourchette est très large, puisqu'elle est comprise entre **2,5 %** et **33,8 %**.

Tableau 2.16. Pourcentage d'individus qui n'ont jamais utilisé internet (en % du total de chaque groupe)

Revenu	1 ^{er} quartile	2 ^e quartile	3 ^e quartile	4 ^e quartile
Individus	28,2	21,0	10,9	2,5
Tranche d'âge	16-74 ans	16-24 ans	25-54 ans	55-74 ans
Individus	12,6	1,3	5,9	30,7
Femmes	13,8	2,0	5,7	33,8
Hommes	11,5	0,7	6,1	27,4
Education formelle	Niveau faible	Niveau moyen	Niveau élevé	
Individus	29,4	7,4	2,1	
Femmes	33,4	7,2	2,7	
Hommes	25,5	7,6	1,3	

Source : Enquête TIC ménages et individus (2015), SPF Economie - DG Statistique - Statistics Belgium.

Le **niveau de revenu du ménage** constitue un facteur discriminant. La fracture numérique ne touche que **2,5 %** de la population dont le ménage dispose d'un revenu élevé, contre **28,2 %** de la population dont le ménage dispose d'un faible revenu.

La fracture numérique varie négativement selon les **tranches d'âge**. Elle a quasiment disparu chez les plus jeunes (**≤ 2 %**) tandis qu'elle touche encore trois personnes sur dix âgées de 55 à 74 ans (**30,7 %**). Si l'on examine les écarts hommes-femmes, l'écart et son sens varient selon les classes d'âge : la fracture numérique est légèrement plus basse chez les femmes de 25 à 54 ans que chez les hommes de la même classe d'âge, tandis que c'est l'inverse pour les deux autres classes d'âge (16-24 ans, 55-74 ans).

Le **niveau d'éducation** constitue un autre facteur discriminant. La fracture numérique est pratiquement absente de la population ayant bénéficié d'un niveau élevé d'éducation (**2,1 %**) tandis qu'elle est encore très présente chez les personnes ayant un faible niveau d'éducation (**29,4 %**). Un examen des écarts hommes-femmes montre que la fracture numérique frappe plus fortement les femmes ayant reçu un faible niveau d'éducation que les hommes du même niveau d'éducation.

Usage de l'internet : finalités

Le tableau 2.17 reprend des informations sur diverses activités exercées par les personnes établies en Belgique qui ont utilisé internet au cours des trois derniers mois en 2014 et en 2015.

Trois activités se détachent nettement : l'utilisation de l'e-mail (courriel), la recherche sur internet d'informations concernant des biens et services, et enfin l'e-banking (services bancaires sur internet).

Tableau 2.17. Activités liées à internet (en % des individus qui ont utilisé l'internet au cours des trois derniers mois)

	(en %)	2014	2015
Envoyer/recevoir des messages électroniques		91	91
Rechercher des informations sur des biens et services		84	82
Services bancaires sur internet		72	73
Lire/télécharger des jeux, des images, des films ou de la musique		65	66
Lire des sites d'actualités en ligne/journaux/magazines d'information		62	62
Communiquer sur des réseaux sociaux (créer un profil d'utilisateur, envoyer des messages à ou intervenir sur un ou plusieurs réseaux sociaux p.ex. Facebook, Twitter, etc.)		62	78
Accéder à des services relatifs aux voyages et à l'hébergement		52	54
Appels téléphoniques ou vidéo		42	42
Ecouter des radios en ligne		28	27
Publier un contenu créé par soi-même sur un site web en vue de le partager		26	26
Vendre des biens et des services		23	22
Prendre un rendez-vous auprès d'un médecin, d'une personne exerçant une profession paramédicale ou d'un autre spécialiste de la santé		22	21
Jouer à des jeux en réseau avec d'autres personnes		17	17
Créer un site web ou un blog		7	6

Source : Enquête TIC ménages et individus (2014-2015), SPF Economie - DG Statistique - Statistics Belgium.

Plusieurs de ces indicateurs sont utilisés dans le calcul du **DESI** (volet « Utilisation de l'internet »), dont la liste exhaustive peut être trouvée dans le chapitre « Evolution des principaux indicateurs (2013-2015) ». La Belgique obtient d'excellents scores en règle générale pour ce volet. Elle se situe à la **2^e place** de l'UE pour un indicateur (réseaux sociaux) et à la **3^e place** pour deux autres indicateurs, tandis que sa position oscille entre la **7^e** et la **13^e position** pour trois autres indicateurs. Un seul indicateur obtient un classement médiocre (**24^e place**) : c'est celui portant sur la consultation des actualités en ligne (lire des sites d'actualité en ligne, journaux, magazines d'information).

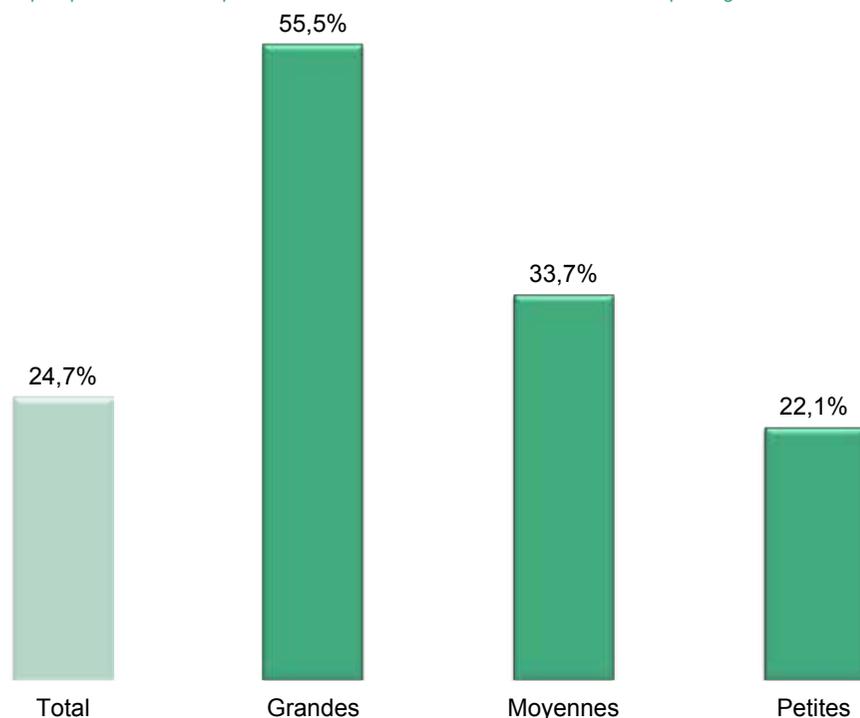
Cloud computing

Entreprises (services payants)

Une entreprise belge sur quatre achète des services de cloud computing (24,7 %), ce qui constitue une légère progression par rapport à l'année précédente (21,2 %).

L'utilisation de ces types de services varie fort selon la taille des entreprises : plus de la moitié des grandes entreprises (55,5 %) achètent des services payants de cloud, contre seulement un cinquième des petites entreprises (22,1 %).

Graphique 2.11. Entreprises achetant des services de cloud computing



Source : Enquête 'Utilisation des TIC et de l'e-commerce dans les entreprises' (2015), SPF Economie - DG Statistique - Statistics Belgium.

Le tableau 2.18 indique quels services payants sont utilisés par les entreprises belges utilisatrices.

Tableau 2.18. Utilisation de services payants de cloud computing dans les entreprises

(en % des entreprises utilisant des services payants de cloud)	2014	2015
Stockage de fichiers	61,5	61,5
Courriel	52,5	59,0
Hébergement de base(s) de données de l'entreprise	45,4	48,6
Logiciels de comptabilité	33,3	44,1
Logiciels de bureautique	31,2	29,7
Gestion de la relation client (CRM)	26,2	32,8
Puissance de calcul pour faire fonctionner les logiciels de l'entreprise	23,0	31,8

Source : Enquête 'Utilisation des TIC et de l'e-commerce dans les entreprises' (2014-2015), SPF Economie - DG Statistique - Statistics Belgium.

Le stockage de fichiers reste le service payant de cloud le plus utilisé par les entreprises (61,5 %), mais il est talonné par l'utilisation du courriel (59 %). Deux services de cloud connaissent une belle progression sur douze mois : ce sont les logiciels de comptabilité et la puissance de calcul.

La Commission européenne a défini trois niveaux (bas, moyen, élevé) de sophistication des services de cloud computing. Le niveau « moyen-élevé » est attribué à une entreprise utilisant au moins l'un des services payants repris ci-après : l'hébergement de base(s) de données de l'entreprise, les logiciels de comptabilité, la gestion de la relation client (CRM), la puissance de calcul pour faire fonctionner les logiciels de l'entreprise.

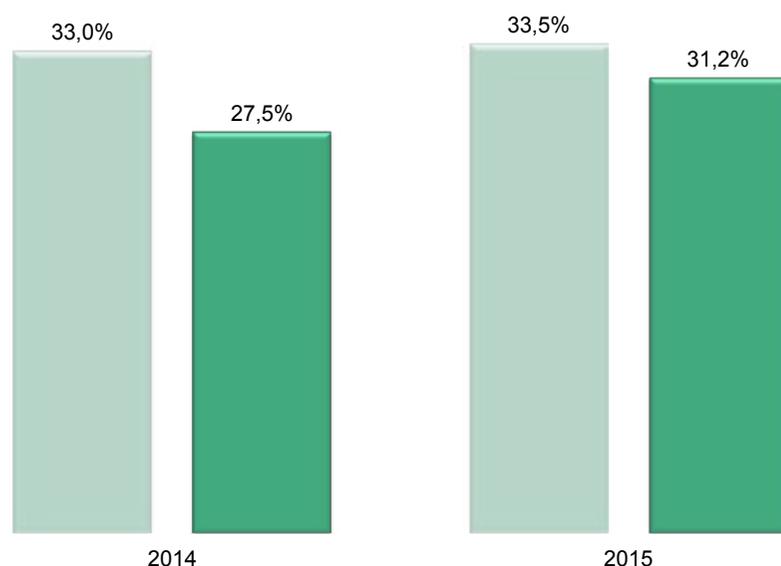
Cet indicateur est utilisé dans le calcul du **DESI** (volet « Intégration de la technologie numérique »). En Belgique, **17,3 %** des entreprises ont utilisé des services payants de cloud computing de niveau moyen-élevé en 2015, contre **14,3 %** un an plus tôt. Grâce à ce score, la Belgique occupe la **4^e place** des 16 pays de l'UE pour lesquels cet indicateur est disponible en 2015.

Individus (services gratuits)

En 2015, parmi les individus qui ont utilisé internet au cours des trois derniers mois, **33,5 %** ont utilisé de l'espace de stockage sur internet à des fins privées. Ce pourcentage n'a quasi pas varié par rapport à 2014 (**33,0 %**) et il est légèrement supérieur à la moyenne européenne (**31,2 %**).

Graphique 2.12. Utilisation d'espace de stockage sur internet (informatique en nuage) à des fins privées au cours des trois derniers mois (en % des individus âgés de 16 à 74 ans qui ont utilisé internet au cours des trois derniers mois)

■ BE ■ UE 28



Source : Enquête TIC ménages et individus (2014-2015), SPF Economie - DG Statistique - Statistics Belgium, Eurostat.

Réseaux sociaux

Entreprises

En Belgique, plus de quatre entreprises sur dix utilisent des réseaux sociaux (42,4 %) et plus de sept grandes entreprises sur dix (72,7 %) utilisent ces types de réseaux.

Tableau 2.19. Entreprises utilisant les réseaux sociaux

(en %)	Entreprises	Grandes	Moyennes	Petites
BE	42,4	72,7	52,5	39,6
UE 28	36,4	57,7	44,1	34,4
Max. UE 28	71,2	88,4	81,9	67,6

Source : Enquête 'Utilisation des TIC et de l'e-commerce dans les entreprises' (2015), SPF Economie - DG Statistique - Statistics Belgium, Eurostat.

Par ailleurs, **18,9 %** des entreprises établies en Belgique utilisent deux médias sociaux ou plus. Cet indicateur est utilisé dans le calcul du **DESI** (volet « Intégration de la technologie numérique »). La Belgique occupe la **10^e place** de l'UE pour cet indicateur.

Individus

Les Belges sont très nombreux à communiquer sur des réseaux sociaux.

En 2015, **deux tiers des particuliers âgés de 16 à 74 ans établis en Belgique ont utilisé internet pour communiquer sur des réseaux sociaux (66,7 %)**, contre un sur deux (**50 %**) au niveau européen.

Tableau 2.20. Particuliers utilisant les réseaux sociaux

(en %)	Total	Femmes	Hommes
BE	66,7	66,5	66,9
UE 28	50,0	50,2	49,8
Max. UE 28	68,3	68,4	68,8

Source : Enquête TIC ménages et individus (2014-2015), SPF Economie - DG Statistique - Statistics Belgium, Eurostat.

Si l'on définit le nombre d'utilisateurs de réseaux sociaux parmi les individus de 16 à 74 ans qui ont utilisé internet au cours des trois derniers mois, ce pourcentage s'élève à **78,4 %** (femmes **78,9 %**, hommes **78 %**) en Belgique. Cet indicateur est utilisé dans le calcul du **DESI** (volet « Utilisation de l'internet »). Le résultat obtenu par la Belgique (**78,4 %**) est largement supérieur à la moyenne européenne (**62,9 %**) et permet à notre pays d'occuper la 2^e place de l'UE.

Equipement TIC

Entreprises

Ordinateur

Quasi toutes les entreprises (à partir de 10 personnes) établies en Belgique (**99,96 %**) utilisent des ordinateurs (ordinateur de bureau ou portable, tablette, smartphone...).

Tableau 2.21. Entreprises utilisant des ordinateurs

(en %)	Entreprises	Grandes	Moyennes	Petites
BE	99,97	100,00	100,00	99,96
UE 28	97,54	99,75	99,36	97,16
Max. UE 28	100,00	100,00	100,00	100,00

Source : Enquête 'Utilisation des TIC et de l'e-commerce dans les entreprises' (2015), SPF Economie - DG Statistique - Statistics Belgium, Eurostat.

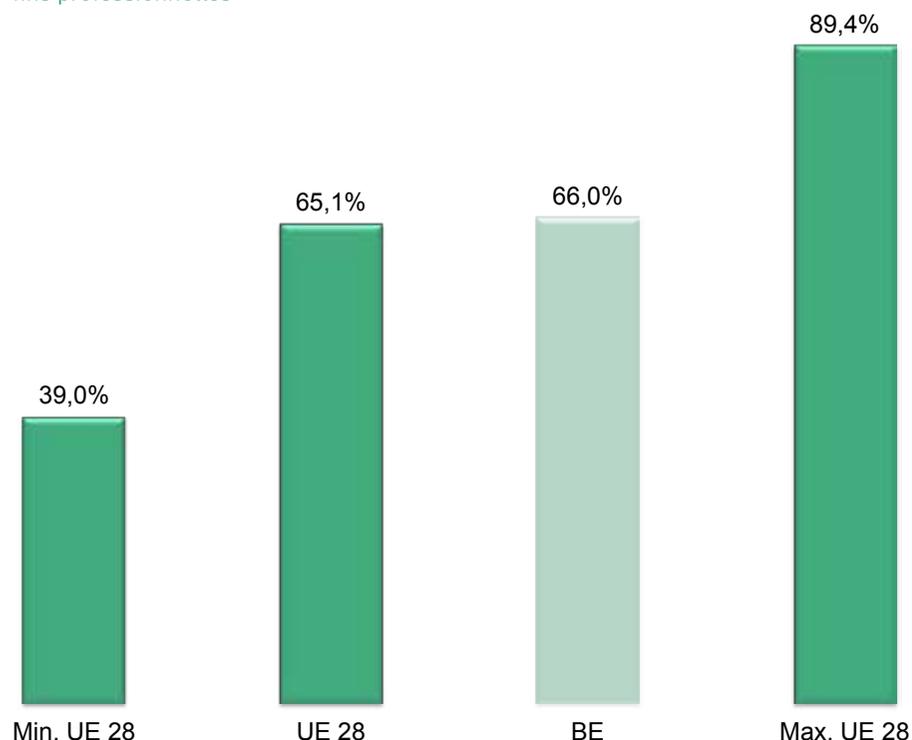
La progression par rapport à l'année précédente a été enregistrée dans toutes les tailles d'entreprises, y compris les petites. Pour la première fois, l'ordinateur est utilisé dans la totalité des grandes et moyennes entreprises établies en Belgique.

Appareil portable permettant une connexion mobile à l'internet à des fins professionnelles

Deux entreprises belges sur trois mettent à la disposition de leur personnel des appareils portables qui permettent une connexion mobile à l'internet à des fins professionnelles.

Le score (**66 %**) atteint par la Belgique est à peine plus élevé que la moyenne européenne (**65,1 %**). S'il est légèrement supérieur au taux en Allemagne (**65,5 %**), il est nettement en deçà du taux enregistré dans les autres pays limitrophes (**>70 %**) et surtout dans les pays nordiques (**>85 %**).

Graphique 2.13. Entreprises fournissant à leurs employés des appareils portables permettant une connexion à internet (via des réseaux de téléphonie mobile) à des fins professionnelles



Source : Enquête 'Utilisation des TIC et de l'e-commerce dans les entreprises' (2015), SPF Economie - DG Statistique - Statistics Belgium, Eurostat.

La mise à disposition d'un appareil portable est corrélée à la taille de l'entreprise : **92,5 %** des grandes entreprises établies en Belgique fournissent ce type d'appareil à leur personnel, contre **81 %** des entreprises moyennes et **62,5 %** des petites entreprises.

Individus (16 à 74 ans)

Ordinateur

En Belgique, **88,8 %** des individus (femmes **87,8 %**, hommes **89,8 %**) ont déjà utilisé un ordinateur, tandis que **11,2 %** des individus (femmes **12,2 %**, hommes **10,2 %**) n'en n'ont jamais utilisé.

Parmi les individus qui ont utilisé un ordinateur au cours des trois derniers mois, **84,3 %** s'en sont servis quotidiennement, tandis que **13,3 %** l'ont utilisé au moins une fois par semaine (mais pas tous les jours) et **2,1 %** moins d'une fois par semaine.

Tableau 2.22. Utilisation quotidienne d'un ordinateur par les individus qui ont utilisé un ordinateur au cours des trois derniers mois

(en %)	Individus	Femmes	Hommes
Total	84,3	83,1	85,5
Tranche d'âge			
16-24 ans	86,0	83,8	88,1
55-74 ans	77,7	75,0	80,2
Education formelle			
Niveau faible	72,3	67,9	76,4
Niveau élevé	93,1	91,6	94,9

Source : Enquête TIC ménages et individus (2015), SPF Economie - DG Statistique - Statistics Belgium.

Les femmes utilisent un peu moins l'ordinateur que les hommes (Δ **-2,4**). Les différences sont plus marquées entre la jeune génération et les personnes plus âgées (Δ **+8,3**) et plus encore entre les niveaux élevé et faible d'éducation (Δ **+20,8**).

Ménages

Ordinateur

82,1 % des ménages belges disposent d'au moins un ordinateur. Ce chiffre est nettement plus élevé auprès des ménages avec enfants (**94,6 %**), ces derniers constituant un incitant à s'équiper d'un ordinateur dans le foyer. Inversement, l'absence de tout ordinateur dans le ménage est quatre fois plus élevée dans les ménages ne comptant aucun enfant (**22,5 %**) que dans ceux avec enfants (**5,4 %**).

Tableau 2.23. Disponibilité de l'ordinateur dans les ménages

(en %)	Ménages		
	Total	sans enfants	avec enfants
Ménage ayant un ordinateur ou plusieurs	82,1	77,5	94,6
Ménage ayant exactement un ordinateur	35,3	36,9	31,1
Ménage ayant plusieurs ordinateurs	46,8	40,5	63,5
Ménage ne disposant d'aucun ordinateur	17,9	22,5	5,4

Source : Enquête TIC ménages et individus (2015), SPF Economie - DG Statistique - Statistics Belgium.

Télévision numérique interactive (iDTV)

La télévision numérique interactive (iDTV) permet d'accéder, par le biais d'un décodeur, à des services interactifs, comme la possibilité de regarder les programmes en différé ou de participer activement à des programmes de jeux, l'affichage d'informations complémentaires et l'accès (payant ou non) à des films.

Tableau 2.24. Disponibilité de l'iDTV dans les ménages

(en %)	2013	2014	2015
Ménage disposant d'une connexion à la télévision numérique interactive	61,5	64,0	61,3
Ménage ne disposant pas de connexion à la télévision numérique interactive	37,8	36,0	37,6

NB. Les totaux de certaines catégories peuvent être inférieurs à 100 % en raison de l'absence de réponse de certains répondants à la question concernée.

Source : Enquête TIC ménages et individus (2013-2015), SPF Economie - DG Statistique - Statistics Belgium.

Après un pic enregistré en 2014, le pourcentage de ménages disposant de l'iDTV est revenu en 2015 à un taux comparable à celui de 2013.

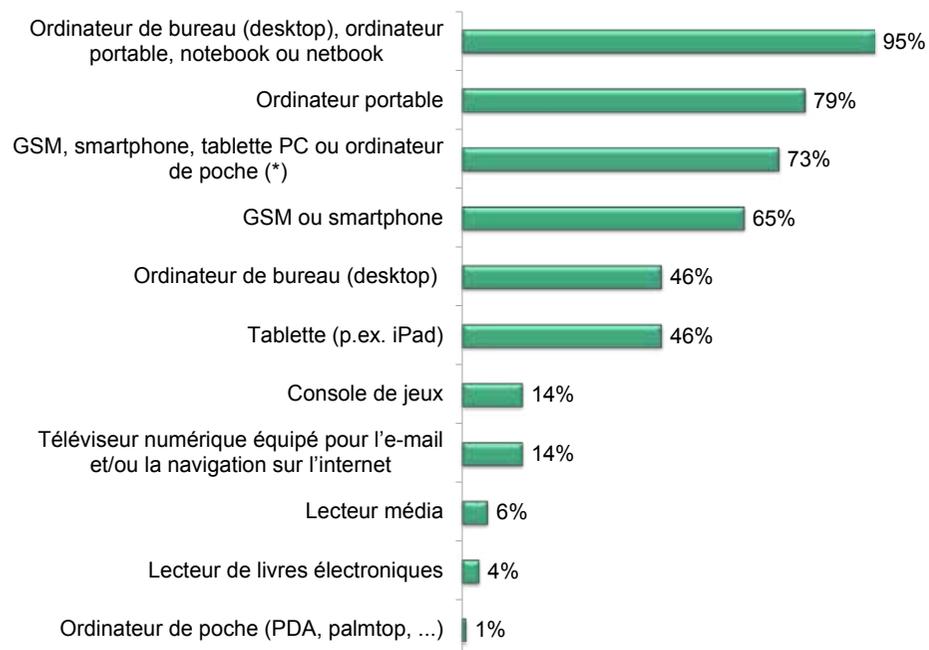
Appareils connectés à internet

Bien que sa présence régresse légèrement chaque année dans les ménages, l'ordinateur demeure globalement le principal appareil connecté à internet (**95 %**). La présence de l'ordinateur portable poursuit sa progression (**79 %**, $\Delta +2$), au détriment de l'ordinateur de bureau (**46 %**, $\Delta -4$) qui passe désormais sous la barre symbolique des **50 %**.

Parallèlement, les appareils mobiles s'implantent de plus en plus dans les foyers, que ce soit le GSM ou le smartphone (**65 %**, $\Delta +8$), ou la tablette (**46 %**, $\Delta +5$).

Quant aux autres appareils, leur présence dans les foyers est plus réduite mais reste assez stable.

Graphique 2.14. Appareils connectés à internet dans les ménages qui ont une connexion internet (en %)



(*) Regroupement d'autres libellés.

Source : Enquête TIC ménages et individus (2015), SPF Economie - DG Statistique - Statistics Belgium.

Utilisation TIC

Entreprises

Facture électronique (e-facture)

Si quasi toutes les entreprises belges (**99,97 %**) envoient des factures, tous formats confondus (papier, électronique), à d'autres entreprises ou aux administrations (B2BG), l'envoi de factures dans un format papier reste une pratique très ancrée (**96,7 %**), c'est même le seul format (pour l'envoi) qui est utilisé par **55,3 %** des entreprises.

En Belgique, une entreprise sur huit (12,3 %) envoie des e-factures permettant un traitement automatique et quatre entreprises sur dix (42,2 %) envoient des e-factures qui ne permettent pas de traitement automatique.

L'envoi de factures électroniques permettant un traitement automatique est une pratique nettement moins répandue dans les petites entreprises (**9,6 %**) que dans les grandes entreprises (**45,3 %**).

Tableau 2.25. Pourcentage d'entreprises envoyant des factures à d'autres entreprises ou à des administrations (B2BG), selon le format

(en %)	Entreprises	Grandes	Moyennes	Petites
Factures électroniques dans un format standard permettant leur traitement automatique	12,3	45,3	21,4	9,6
Factures sous forme électronique ne permettant pas de traitement automatique	42,2	61,2	47,4	40,6
Factures uniquement papier	55,3	30,5	48,9	57,2

Source : Enquête 'Utilisation des TIC et de l'e-commerce dans les entreprises' (2015), SPF Economie - DG Statistique - Statistics Belgium, Eurostat.

L'indicateur portant sur l'envoi de factures électroniques permettant un traitement automatique (**12,3 %**) est utilisé dans le calcul du DESI (volet « Intégration de la technologie numérique »). La Belgique se situe en **14^e position** des Etats membres de l'UE pour cet indicateur.

Echange automatique d'informations au sein de l'entreprise

Un progiciel ERP permet de partager des informations entre différents départements de l'entreprise (comptabilité, planification, production, marketing, etc.).

En Belgique, une entreprise sur deux utilise un progiciel ERP (50 %) en 2015 (contre **40,8 %** en 2013 et **47,3 %** en 2014), soit une progression substantielle de plus de **9 points de pourcentage** entre 2013 et 2015.

Cet outil est très largement utilisé par les grandes entreprises (**88,9 %**) et les moyennes entreprises (**74,2 %**).

Tableau 2.26. Pourcentage d'entreprises ayant utilisé un progiciel ERP

(en %)	Entreprises	Grandes	Moyennes	Petites
BE	50,0	88,9	74,2	44,5
UE 28	35,6	79,9	59,9	30,1
Max. UE 28	56,5	93,3	79,7	50,1

Source : Enquête 'Utilisation des TIC et de l'e-commerce dans les entreprises' (2015), SPF Economie - DG Statistique - Statistics Belgium, Eurostat.

L'indicateur sur l'échange électronique d'informations (via un progiciel ERP) est utilisé dans le calcul du **DESI** (volet « Intégration de la technologie numérique »). Grâce au résultat (**50 %**) obtenu par les entreprises établies en Belgique, notre pays occupe la **2^e place** de l'UE pour cet indicateur.

Secteur TIC

Définition du secteur TIC (a)

- 26.1 Fabrication de composants et cartes électroniques
- 26.2 Fabrication d'ordinateurs et d'équipements périphériques
- 26.3 Fabrication d'équipements de communication
- 26.4 Fabrication de produits électroniques grand public
- 26.8 Fabrication de supports magnétiques et optiques
- 46.5 Commerce de gros d'équipements de l'information et de la communication (46.51 - 46.52)
- 58.2 Edition de logiciels (58.21 - 58.29)
- 61 Télécommunications (61.1 - 61.2 - 61.3 - 61.9)
- 62 Programmation, conseil et autres activités informatiques (62.01 - 62.02 - 62.03 - 62.09)
- 63.1 Traitement de données, hébergement et activités connexes ; portails internet (63.11 - 63.12)
- 95.1 Réparation d'ordinateurs et d'équipements de communication (95.11 - 95.12)

(a) OECD Guide to measuring the information society, 2011, p 58-59, 149-159.

Démographie des entreprises

Note préliminaire : les données sur la démographie des entreprises portant sur 2015 n'étant pas encore définitivement validées, celles-ci ne sont pas affichées en valeur. Elles sont donc présentées sous forme de variation, en pourcentage, entre l'année 2014 et 2015.

Tableau 2.27. Evolution du nombre d'entreprises dans le secteur TIC

NACE	2010	2011	2012	2013	2014	Variation en % 2015/2014
26.1	135	140	149	148	156	3,8
26.2	192	193	185	191	178	-0,6
26.3	120	118	105	100	94	1,1
26.4	107	94	89	84	85	0,0
26.8	17	18	15	9	7	-14,3
46.5	1.717	1.766	1.777	1.764	1.748	-0,2
58.2	572	590	563	553	558	3,9
61	6.099	6.098	5.849	6.232	4.830	-17,6
62	20.756	21.892	22.783	23.495	24.220	5,1
63.1	2.148	2.390	2.497	2.599	2.681	5,4
95.1	886	922	938	931	934	0,1
TOTAL	32.749	34.221	34.950	36.106	35.491	-4,8

Source : Entreprises assujetties à la TVA (2014), SPF Economie - DG Statistique - Statistics Belgium.

98,5 % des entreprises actives dans le secteur TIC relèvent des branches de services.

Le nombre d'entreprises du secteur TIC s'inscrit en hausse entre 2010 et 2014 (+8,3 %). Celle-ci est principalement à mettre à l'actif des activités de services (+9 %) et, au sein de ceux-ci, de la branche 63.1 « Traitement de données, hébergement et activités connexes »; portails Internet » (+24,8 %) et de la branche 62, « Programmation, conseil et autres activités informatiques » (+16,7 %). Les entreprises appartenant à l'industrie des TIC ont diminué de près de 9 % entre 2010 et 2014. La seule branche industrielle qui enregistre une croissance du nombre d'entreprises est la 26.1 « Fabrication de composants et cartes électroniques » (+15,6 %). Les entreprises de distribution des TIC connaissent une évolution relativement stable avec une légère croissance de 1,8 % sur la période d'observation.

Le nombre d'entreprises du secteur TIC enregistre une diminution de **4,8 %** entre 2014 et 2015. Celle-ci est principalement due à la forte baisse des effectifs (**-17,6 %**) de la branche « Télécommunications », ce qui confirme la tendance observée entre 2010 et 2014. Notons toutefois que les évolutions dans cette branche sont à interpréter avec prudence car la grande majorité des entreprises sont des microstructures qui fournissent des services de télécommunications dans des lieux ouverts au public (de type cybercafés) et qui sont caractérisées par une forte volatilité.

Valeur ajoutée

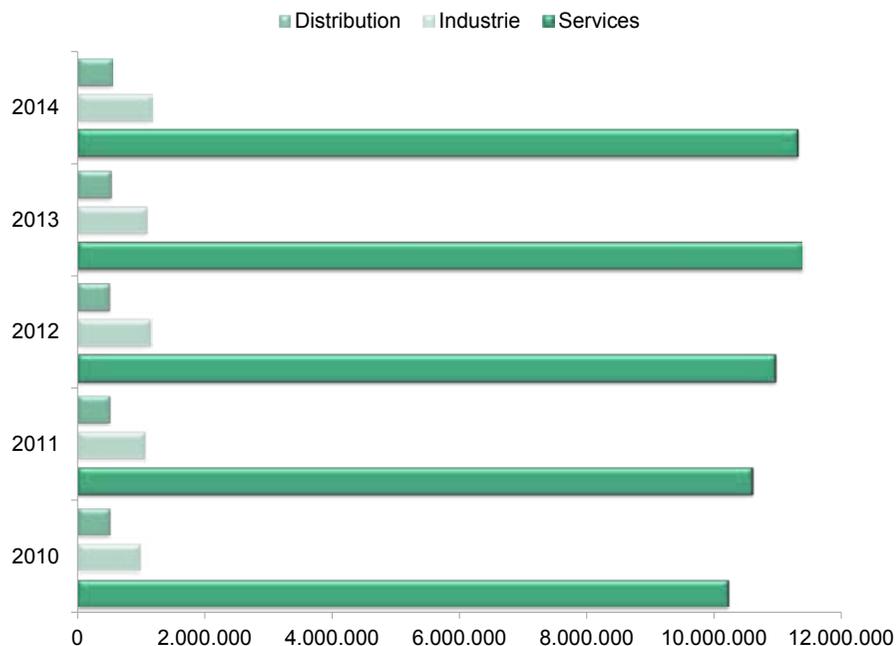
Tableau 2.28. Valeur ajoutée nette du secteur TIC, 2010-2014 (en milliers d'euros)

NACE	2010	2011	2012	2013	2014	Variation en % 2014/2010
26.1	377.789	381.300	400.169	390.947	393.625	4,2
26.2	138.025	136.113	130.076	121.084	131.439	-4,8
26.3	364.220	440.602	511.556	468.022	502.837	38,1
26.4	92.033	90.744	90.108	99.783	137.833	49,8
26.8	2.175	2.610	2.372	2.195	2.490	14,5
46.5	504.320	501.130	496.435	524.098	544.882	8,0
58.2	56.707	62.747	68.645	77.928	83.926	48,0
61	5.645.467	5.593.303	5.626.866	5.379.154	5.246.226	-7,1
62	3.570.028	3.918.565	4.180.322	4.774.455	4.886.744	36,9
63.1	924.794	978.754	1.032.140	1.093.522	1.035.902	12,0
95.1	20.380	44.423	49.004	50.710	55.385	171,8
TOTAL	11.695.939	12.150.291	12.587.694	12.981.900	13.021.290	11,3

Source : Bel-first (Bureau Van Dijk) et calculs propres.

La valeur ajoutée du secteur TIC a connu une évolution favorable entre 2010 et 2014 avec une croissance de **11,3 %**. Globalement, ce sont les branches industrielles des TIC qui ont enregistré la plus forte croissance (**+19,9 %**) suivies des activités de services (**+10,7 %**) et la distribution (**+8 %**). Il convient de noter le repli de la valeur ajoutée de la branche « Télécommunications » (**-7 %**) alors que c'est le plus important contributeur à la valeur ajoutée du secteur TIC dans son ensemble.

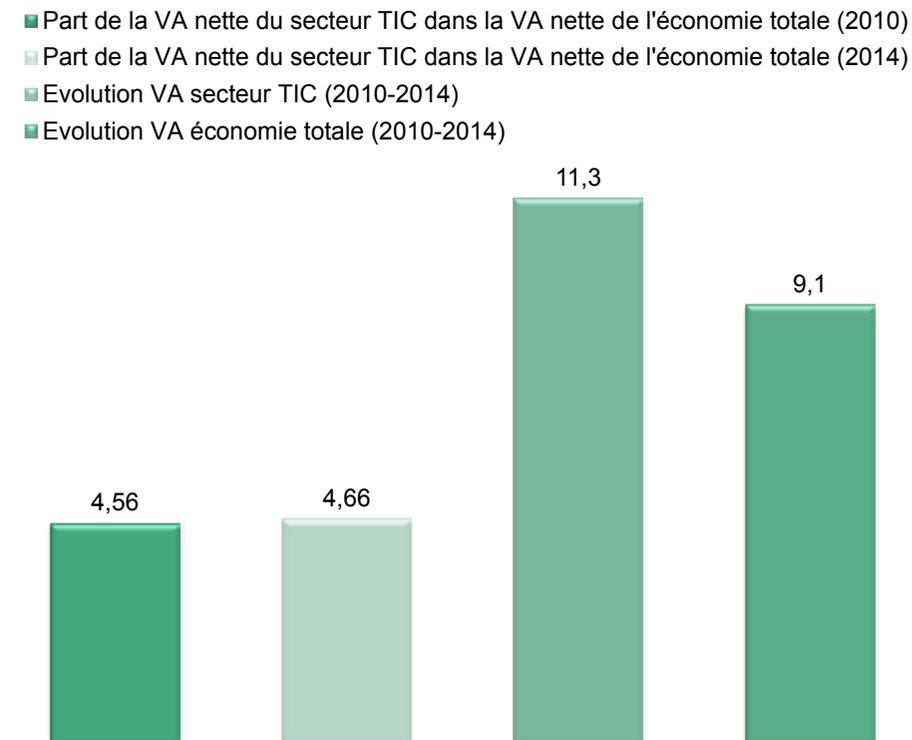
Graphique 2.15. Répartition de la valeur ajoutée du secteur TIC selon la nature des activités (en milliers d'euros)



Source : Bel-first (Bureau Van Dijk) et calculs propres.

Le graphique 2.15 démontre clairement que ce sont les activités de services qui contribuent le plus largement à la création de valeur dans le secteur TIC ; **86,8 %** en 2014. Les activités industrielles ont contribué à hauteur de **9 %** tandis que la distribution n'a généré que **4,2 %** de la valeur. Au sein des activités de services, les branches « Télécommunications » et « Programmation, conseil et autres activités informatiques » représentent **89,7 %** de la valeur créée. Pour ce qui est des activités industrielles, les branches « Fabrication d'équipements de communication » et « Fabrication de composants et cartes électroniques » génèrent **76,8 %** du total de la valeur ajoutée de l'industrie des TIC.

Graphique 2.16. Part de la valeur ajoutée nette du secteur TIC dans la valeur ajoutée de l'économie belge et comparaison des taux de croissance de la VA nette du secteur TIC et de l'économie belge (2010-2014, en %)



VA : Valeur ajoutée.

Source : Bel-first (Bureau Van Dijk), BNB et calculs propres.

La valeur ajoutée nette du secteur TIC représentait **4,66 %** de la valeur ajoutée nette totale de l'économie belge en 2014. Cette part a connu une légère croissance (**+2,2 %**) entre 2010 et 2014. La croissance de la valeur ajoutée du secteur TIC entre 2010 et 2014 a été plus forte que celle de l'économie dans son ensemble. Ceci tend à confirmer que même si ce secteur génère moins de **5 %** de la valeur ajoutée de l'économie totale, sa tonicité lui permet de contribuer, dans une plus grande mesure, à la croissance économique.

Emploi

Remarque liminaire : l'emploi est exprimé en nombre de postes de travail. Ce concept consiste à dénombrer le nombre de travailleurs occupés effectivement par chaque employeur et permet ainsi d'éviter le biais lié aux travailleurs qui sont employés par plusieurs employeurs et qui sont donc comptabilisés plusieurs fois.

Tableau 2.29. Nombre de postes de travail dans le secteur TIC, 2010-2015

NACE	2010	2011	2012	2013	2014	2015	Variation en % 2015/2010
26.1	4.179	4.166	4.419	3.935	3.916	4.017	-3,9
26.2	620	600	486	516	519	507	-18,2
26.3	3.372	3.242	2.908	2.787	2.499	2.514	-25,4
26.4	158	149	152	143	151	149	-5,7
26.8		1					
58.2	591	604	662	736	793	774	31,0
61	26.001	22 981	22.423	21.721	21.972	21.305	-18,6
62	38.950	40.317	41.710	42.568	43.655	45.320	16,4
63.1	4.423	4.508	4.536	4.724	4.755	4.903	10,9
95.1	1.570	1.757	1.857	1.768	1.737	1.545	-1,6
TOTAL	79.864	78.325	79 153	78.898	79.997	81.034	1,5

Source : ONSS.

Le nombre de postes de travail dans le secteur TIC a connu une légère croissance de **1,5 %** entre 2010 et 2015. Celle-ci est due intégralement aux branches de services puisque toutes les branches industrielles ont enregistré un repli de l'emploi sur la période d'observation. Notons toutefois que le deuxième plus gros pourvoyeur d'emplois du secteur TIC à savoir, les « Télécommunications » affiche un repli assez important des effectifs (**-18,6 %**), consécutif à la consolidation de la branche. La croissance des effectifs des branches « Edition de logiciels » et « Programmation, conseils et autres activités informatiques » a été robuste avec respectivement **+31 %** et **16,3 %**.

Commerce extérieur

Note liminaire : les chiffres portant sur le commerce extérieur sont exprimés selon le concept communautaire.

La balance commerciale de la Belgique avec le reste du monde pour les biens TIC est largement déficitaire. Le déficit atteint **4,3 milliards d'euros** en 2015.

Tableau 2.30. Exportations TIC de la Belgique vers le reste du monde, 2010-2015 (en milliers d'euros)

NACE	2010	2011	2012	2013	2014	2015
26.1	148.889	125.874	111.995	99.014	107.938	109.977
26.2	1.374.681	1.511.397	1.569.694	1.636.837	1.615.065	1.965.126
26.3	666.086	555.099	618.836	675.654	808.467	1.264.816
26.4	1.192.573	1.135.741	1.112.340	989.533	945.403	974.716
26.8	39.541	41.744	21.822	21.021	18.784	19.332
58.2	92.574	100.702	81.977	66.396	91.277	100.992
TOTAL	3.514.344	3.470.557	3.516.665	3.488.455	3.586.934	4.434.960

Source : Banque nationale de Belgique – Calculs propres.

Les **exportations** de biens TIC (en ce compris la branche « Edition de logiciels ») de la Belgique vers le reste du monde ont atteint **4,4 milliards d'euros** en 2015. Celles-ci ont connu une évolution favorable marquée par une croissance de **26,2 %** entre 2010 et 2015. La branche 26.3, « Fabrication d'équipements de communication », a largement contribué à cette croissance avec **89,9 %** d'augmentation sur la période d'observation. En revanche, la branche 26.8 « Fabrication de supports magnétiques et optiques », s'inscrit en forte baisse (**-51,1 %**).

La branche 26.2, « Fabrication d'ordinateurs et d'équipements périphériques », représente **44,3 %** des exportations belges de TIC contre **28,5 %** pour la branche 26.3 et **22 %** pour la branche 26.4, « Fabrication de produits électroniques grand public ».

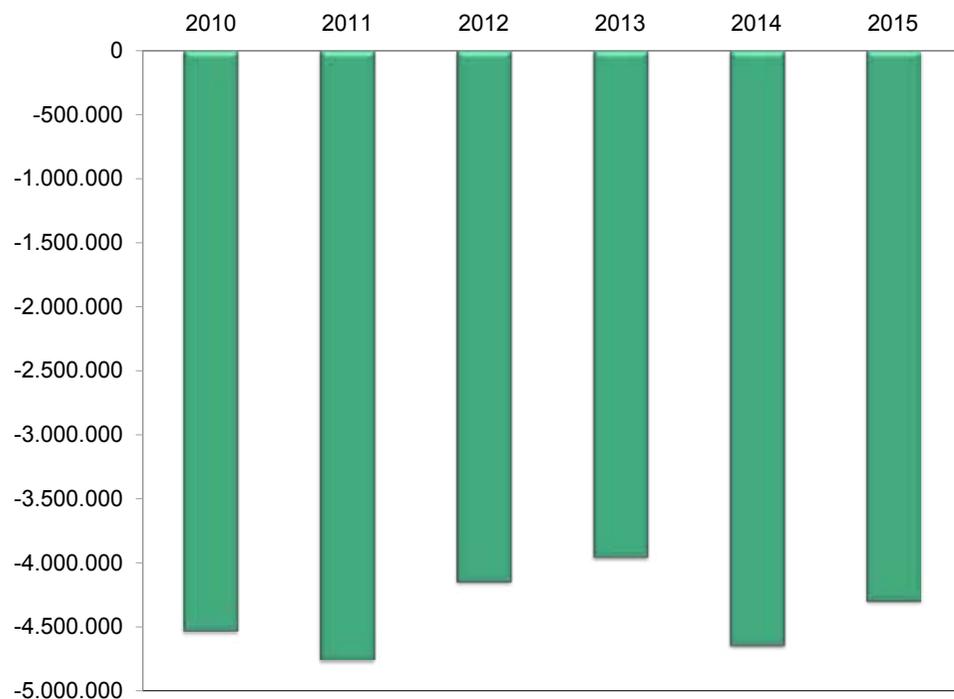
Tableau 2.31. Importations TIC de la Belgique en provenance du reste du monde [en milliers d'euros]

NACE	2010	2011	2012	2013	2014	2015
26.1	1.608.163	1.880.255	1.254.483	893.423	907.297	1.010.504
26.2	2.814.706	2 865 734	2 965 134	3 002 495	3 600 772	3 538 617
26.3	1.576.364	1.613.204	1.722.865	2.028.622	2.302.204	2.873.383
26.4	1.725.274	1.550.319	1.426.586	1.281.432	1.196.977	1.083.258
26.8	56.779	58.299	43.679	38.355	40.480	41.014
58.2	258.230	253.338	245.905	194.306	176.547	179.920
TOTAL	8.039.516	8.221.149	7.658.652	7.438.633	8.224.278	8.726.697

Source : Banque nationale de Belgique – Calculs propres.

Les **importations** de produits TIC de la Belgique ont atteint **8,7 milliards d'euros** en 2015, en croissance de 8,5 % par rapport à 2010. Sans surprise, ce sont les branches 26.3 et 26.2 qui ont connu la plus forte croissance entre 2010 et 2015 avec respectivement 82,2 % et 25,7 %. En effet, on retrouve dans ces 2 branches les principaux équipements technologiques grand public (ordinateurs, tablettes, smartphones...) dont le succès auprès des consommateurs ne se dément pas. Ces deux branches constituent d'ailleurs les principaux postes avec 73,4 % de l'ensemble des importations de produits TIC de la Belgique en 2015.

Graphique 2.17. Solde de la balance commerciale TIC Belgique – reste du monde (en milliers d'euros)

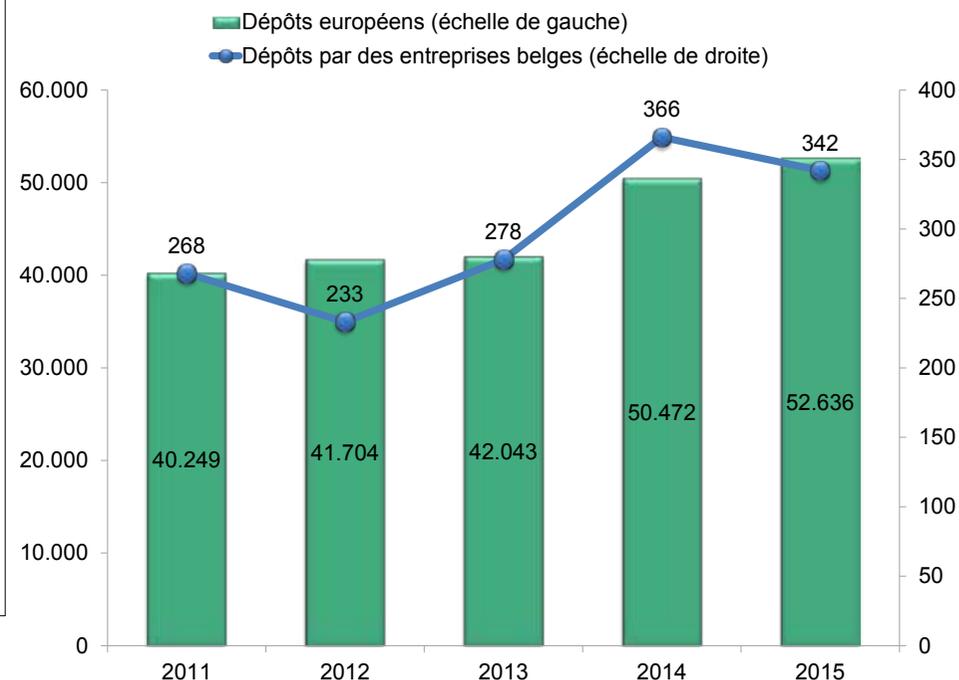


Source : Banque nationale de Belgique – Calculs propres.

La balance commerciale de la Belgique avec le reste du monde pour les biens TIC est largement déficitaire. Le déficit atteint 4,3 milliards d'euros en 2015 et s'inscrit en légère baisse (-5,2 %) sur la période d'observation.

Brevets

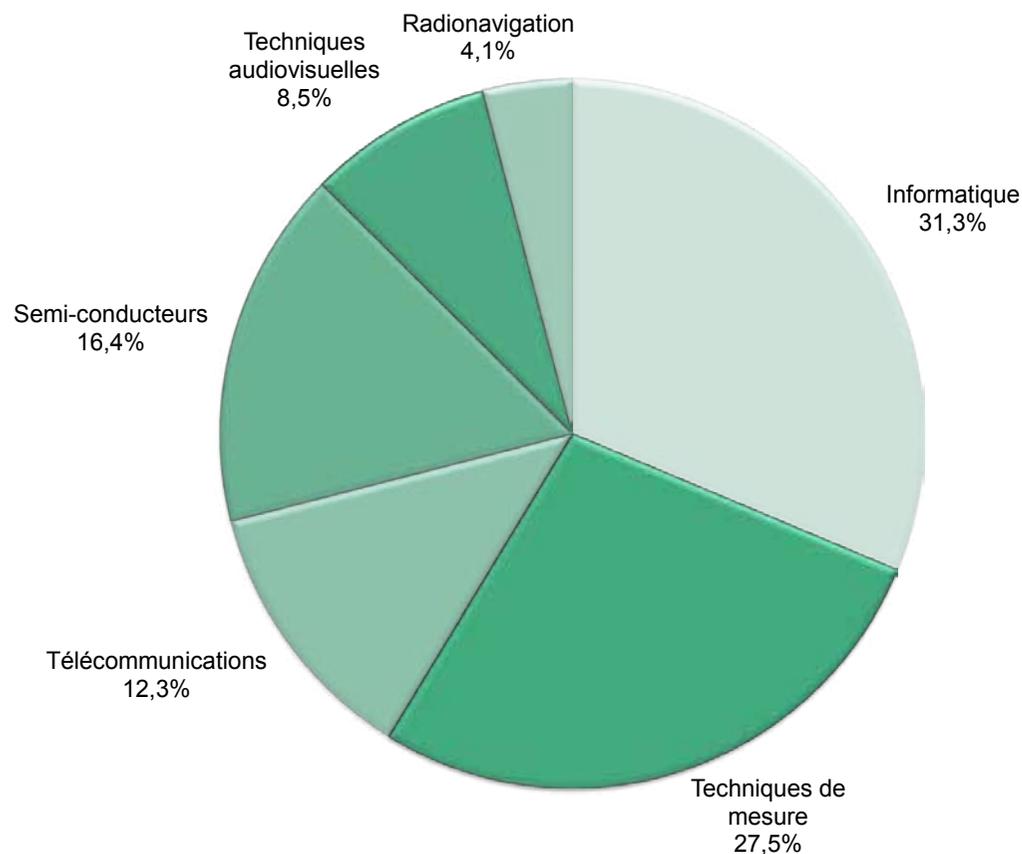
Graphique 2.18. Brevets TIC (nombre de dépôts par les entreprises belges et de dépôts par les entreprises de l'UE)



Source : SPF Economie – DG Réglementation économique.

En 2015, **342 demandes de brevets TIC** ont été déposées par les entreprises belges, ce qui représente une **diminution de 6,5 %** par rapport à 2014. Ce repli contraste avec la croissance observée au niveau des dépôts de brevets TIC au sein de l'UE (**+4,8 %**). Les dépôts de brevets belges ont diminué principalement dans les catégories « Techniques de mesure » (-18,3 %) et « Techniques audiovisuelles » (-14,7 %). La seule catégorie qui enregistre une croissance porte sur les « Télécommunications » (+16,7 %).

Graphique 2.19. Répartition par domaine des brevets TIC déposés par les entreprises belges en 2015



Source : SPF Economie – DG Réglementation économique.

En 2015, les dépôts de brevets TIC représentent **22,3 %** de l'ensemble des dépôts de brevets belges, toutes catégories confondues.

La majorité des dépôts de brevets TIC d'origine belge portent sur les catégories « informatique » (**31,3 %**) et « techniques de mesure » (**27,5 %**). L'évolution des parts relatives entre 2014 et 2015 est favorable pour les catégories « télécommunications » (+2,5 points de pourcentage) et « radionavigation » (+2,2 points de pourcentage) et « informatique » (+0,9 point de pourcentage). Elle est défavorable en revanche pour les catégories « techniques de mesure » (-3,7 points de pourcentage), « techniques audiovisuelles » (-1,5 point de pourcentage) et « semi-conducteurs » (-0,4 point de pourcentage).

Cloud

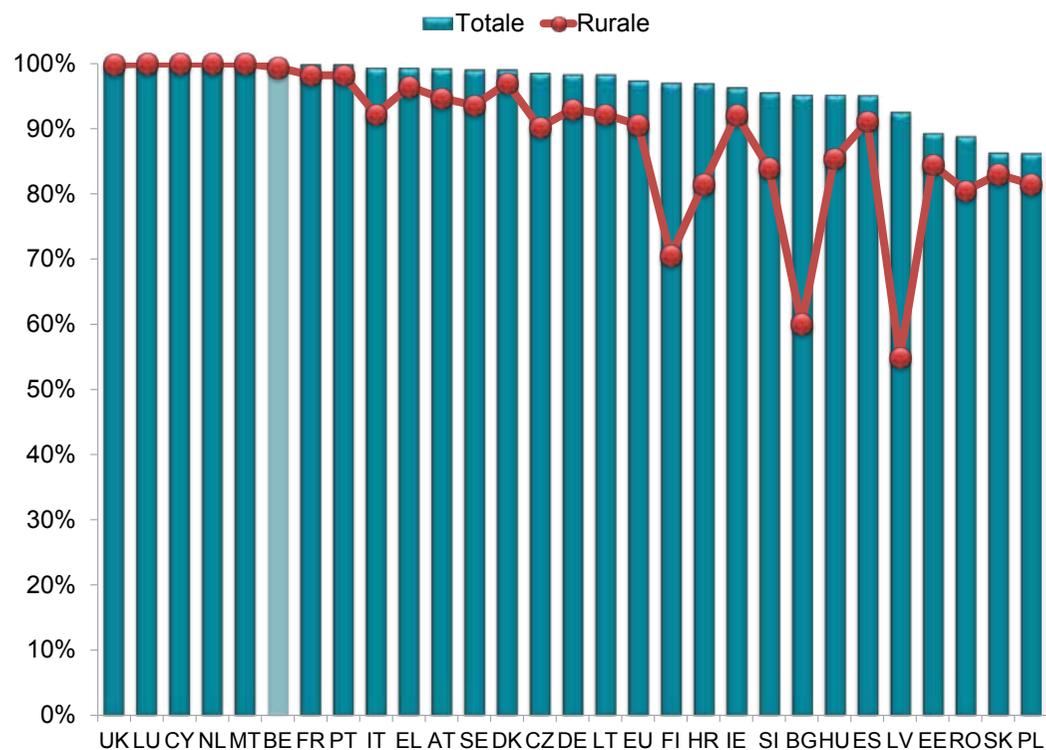
Infrastructures numériques

Internet à haut débit

Internet fixe à haut débit

Couverture

Graphique 3.1. Taux de couverture de la population (en % des ménages) à la large bande fixe, juin 2015

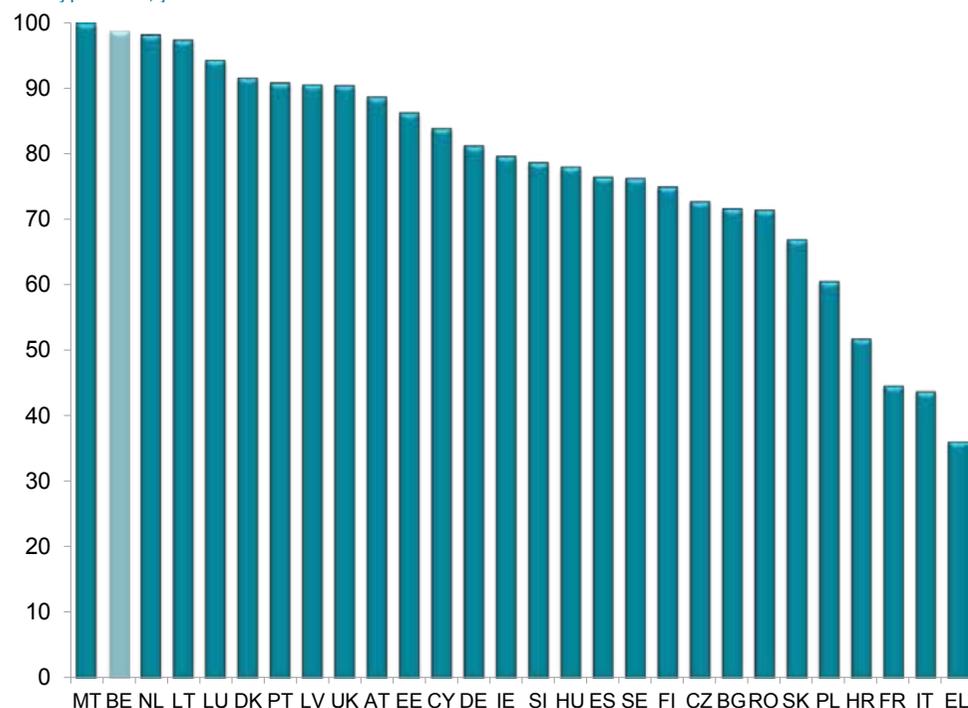


Source : Fixed broadband coverage, mid 2015, COCOM.

Cet indicateur est utilisé pour le calcul du **DESI** (volet « Connectivité »).

En juin 2015, le taux de couverture (en pourcentage des ménages) en large bande fixe atteignait **99,9 %** de la population belge. Notre pays figure à cet égard dans le peloton de tête des pays de l'UE 28. Ce taux est légèrement inférieur dans les zones rurales avec **99,4 %** de la population. Le taux de couverture moyen de l'UE 28 s'établit à **97,4 %** au niveau global et à **90,6 %** dans les zones rurales. A l'exception du Royaume-Uni, les pays qui ont une couverture totale de leur population en large bande fixe sont des pays de faible superficie où la densité de population est importante. A l'inverse, les pays qui affichent un taux de couverture relativement faible dans les zones rurales sont des pays à faible densité de population.

Graphique 3.2. Taux de couverture (en % de la population) à la large bande fixe de type NGA, juin 2015



Source : Fixed broadband coverage, mid 2015, COCOM.

Cet indicateur est utilisé pour le calcul du **DESI** (volet « Connectivité »).

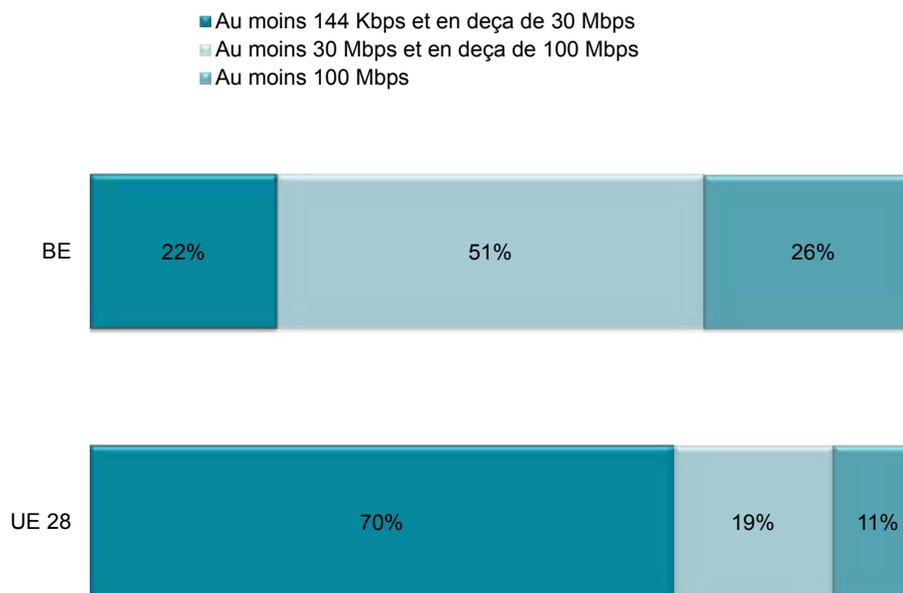
En juin 2015, le taux de couverture par la large bande fixe de type NGA (réseaux d'accès filaires tels que le FTTH, le FTTB, le VDSL, le câble Docsis 3.0 permettant des débits d'au moins 30 Mbps) s'élevait à **98,9 %** de la population. Cela positionne notre pays à la deuxième place du classement de l'UE 28.

Types de connexion

La Belgique fait partie des quelques pays (avec les Pays-Bas, le Danemark, Malte et la Finlande) où les connexions à l'internet fixe haut débit se répartissent à parts plus ou moins égales entre le DSL et le câble. Fin 2015, le DSL représentait **48,7 %** des abonnements à la large bande fixe en Belgique. Ce chiffre est en légère augmentation par rapport à juillet 2014 où il était de **48 %**. Le câble détenait une part de marché de **51,3 %** fin 2015.

Débits

Graphique 3.3. Répartition des abonnements internet fixe à haut débit par vitesse, juillet 2015

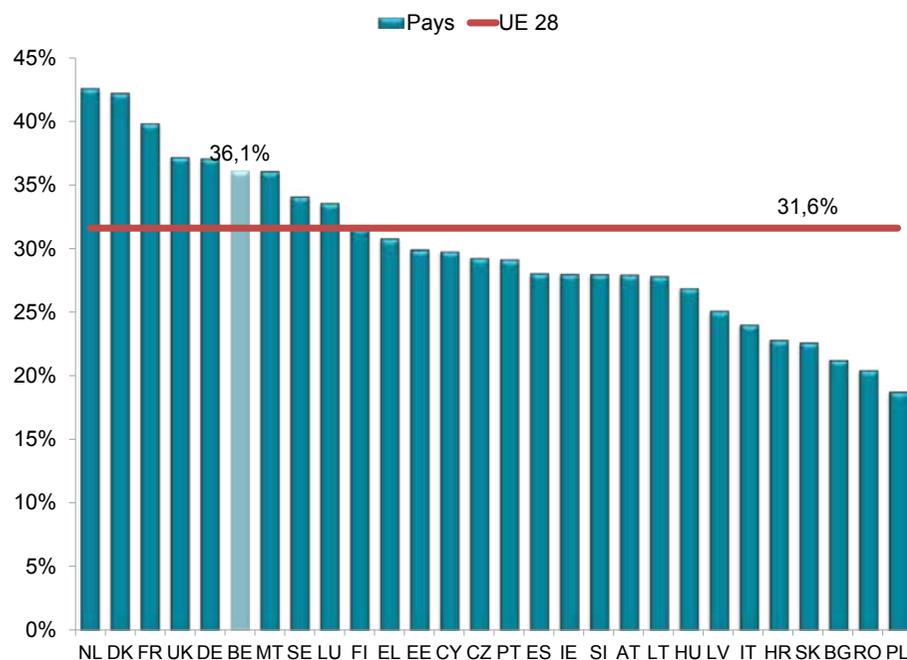


Source : Fixed broadband coverage, mid 2015, COCOM.

La Belgique maintient sa position de leader en matière de débit offert par ses abonnements à l'internet fixe. En effet, **87 %** offrent des débits d'au moins 30 Mbps contre seulement **30 %** dans l'UE 28. Le processus de montée en débit fixe se poursuit puisque la part des abonnements à très haut débit (au moins 100 Mbps) a quasiment doublé entre 2014 et 2015 passant de **13,4 %** à **26 %**.

Taux de pénétration

Graphique 3.4. Taux de pénétration de l'internet fixe à haut débit, juin 2015 (nombre d'abonnements par 100 habitants)



Source : Fixed broadband penetration, juillet 2015, COCOM.

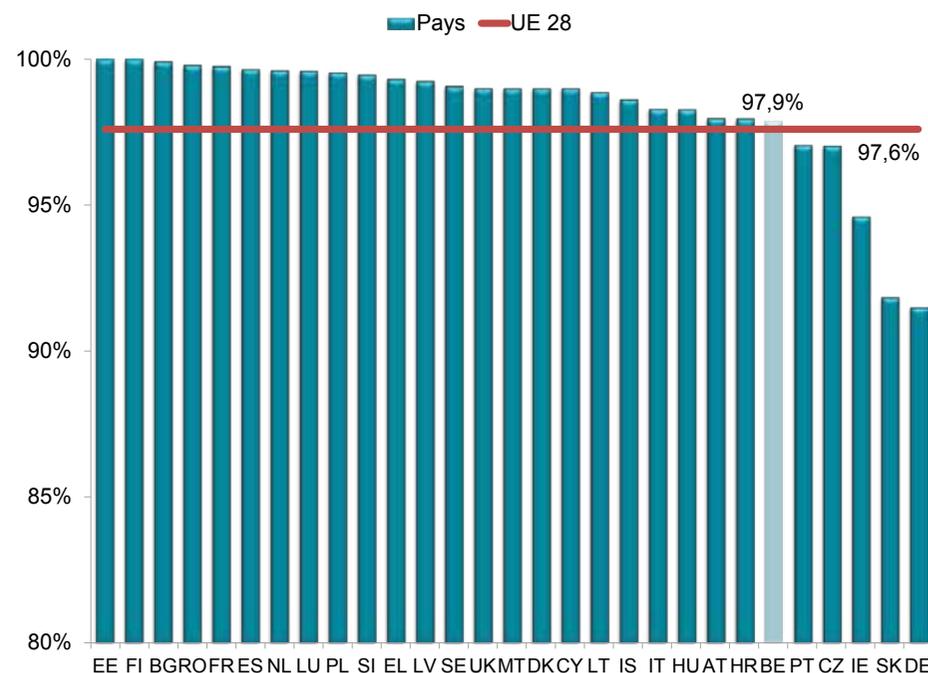
Cet indicateur est utilisé pour le calcul du **DESI** (volet « Connectivité »).

En juillet 2015, la Belgique comptait **36,1** abonnements à l'internet fixe haut débit pour 100 habitants, soit une hausse de 1,4 point de pourcentage par rapport à juin 2014 qui permet à notre pays d'occuper la sixième place au sein de l'UE 28, gagnant une place au classement. Notons toutefois que la Belgique enregistre la plus forte croissance des six pays de tête.

Internet mobile à haut débit

Couverture

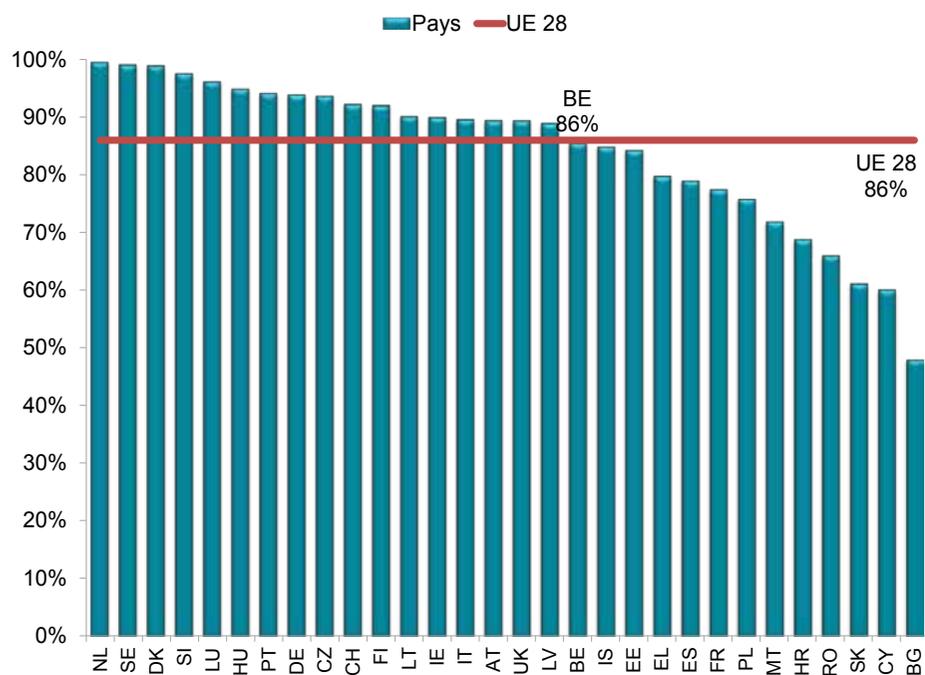
Graphique 3.5. Taux de couverture de la population (en % des ménages) à l'internet mobile 3G+ (HSPA), juin 2015



Source : HSPA coverage, mid 2015, COCOM.

La technologie HSPA est plus connue sous son appellation commerciale « 3G+ ». Mi-2015, le taux de couverture de la population par la large bande mobile de type HSPA était de 97,9 % en Belgique ce qui nous situe très légèrement au-dessus de la moyenne de l'UE 28 (97,6 %) mais derrière nos principaux voisins, à l'exception de l'Allemagne. Dans les zones rurales, ce taux s'établit à 81 % pour la Belgique. Il est intéressant de noter que la couverture des zones rurales est plus importante dans la moyenne de l'UE 28 (90 %) ainsi que chez nos voisins tels que les Pays-Bas (98,3 %) et la France (98,4 %).

Graphique 3.6. Taux de couverture de la population (en % des ménages) à l'internet mobile 4G (LTE), juin 2015

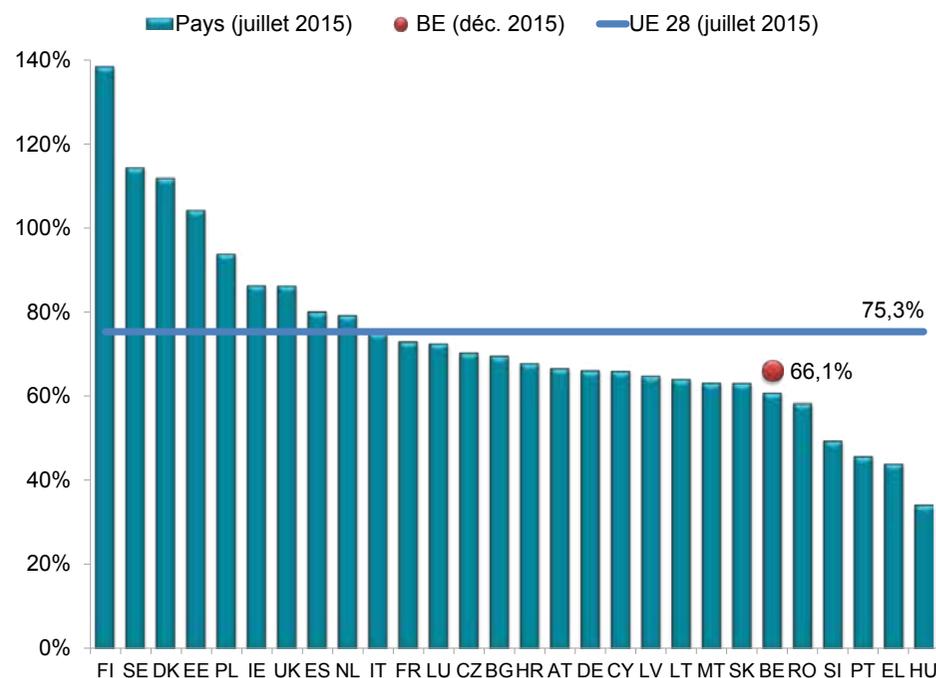


Source : LTE coverage, mid 2015, COCOM.

La technologie LTE est plus connue sous son appellation commerciale « 4G ». Le taux de couverture de la population par la 4G était de **86 %** à la mi-2015 en Belgique, notre pays réalisant un bond spectaculaire à cet égard par rapport à 2014 où ce taux n'était que de **67,8 %**. Le processus de rattrapage entamé il y a deux ans par notre pays nous a certes permis de revenir à hauteur de la moyenne de l'UE 28 et de dépasser la France mais nous sommes encore distancés, entre autres, par les Pays-Bas (100 %) et l'Allemagne (**94 %**). Le différentiel avec le taux de couverture dans les zones rurales est encore très important puisque celui-ci n'atteint que **38 %**.

Taux de pénétration

Graphique 3.7. Taux de pénétration de l'internet mobile à haut débit, juillet 2015 (nombre d'abonnements par 100 habitants)



Source: Mobile broadband penetration, juillet 2015, COCOM – BE décembre 2015: IBPT.

Cet indicateur est utilisé pour le calcul du **DESI** (volet « Connectivité »).

Bien que la couverture en 4G se soit sensiblement améliorée entre 2014 et 2015, le taux de pénétration de l'internet mobile à haut débit en Belgique demeure en retrait avec **66,1 %** (en décembre 2015), ce qui positionne notre pays dans le dernier tiers de l'UE 28. Nous avons certes connu une forte croissance de ce taux (+12,4 points de pourcentage) entre juillet 2014 et décembre 2015 grâce notamment

au succès de la campagne « surf mobile » lancée en juin 2015 et destinée à promouvoir l'adoption et l'utilisation de l'internet mobile en Belgique mais nous occupons encore une modeste 23e place au classement européen en juillet 2015. Le processus de rattrapage ne semble pas véritablement amorcé puisque nos voisins, à l'exception de l'Allemagne, ont connu une évolution plus favorable et ce sur une période plus courte entre juillet 2014 et juillet 2015 ; avec +21,9 points de pourcentage pour le Luxembourg, +14,5 points de pourcentage pour la France et +12,5 points de pourcentage pour les Pays-Bas. Le prix ne semble pas être un handicap au développement de l'internet mobile puisque d'après la dernière étude comparative de l'IBPT (*), la Belgique se positionne assez favorablement en ce qui concerne les tarifs de ce service par rapport à nos voisins.

(*) Etude comparative du niveau des prix des produits de télécommunications en Belgique, aux Pays-Bas, en France, en Allemagne et au Royaume-Uni (tarifs du mois d'août 2015), IBPT, décembre 2015.

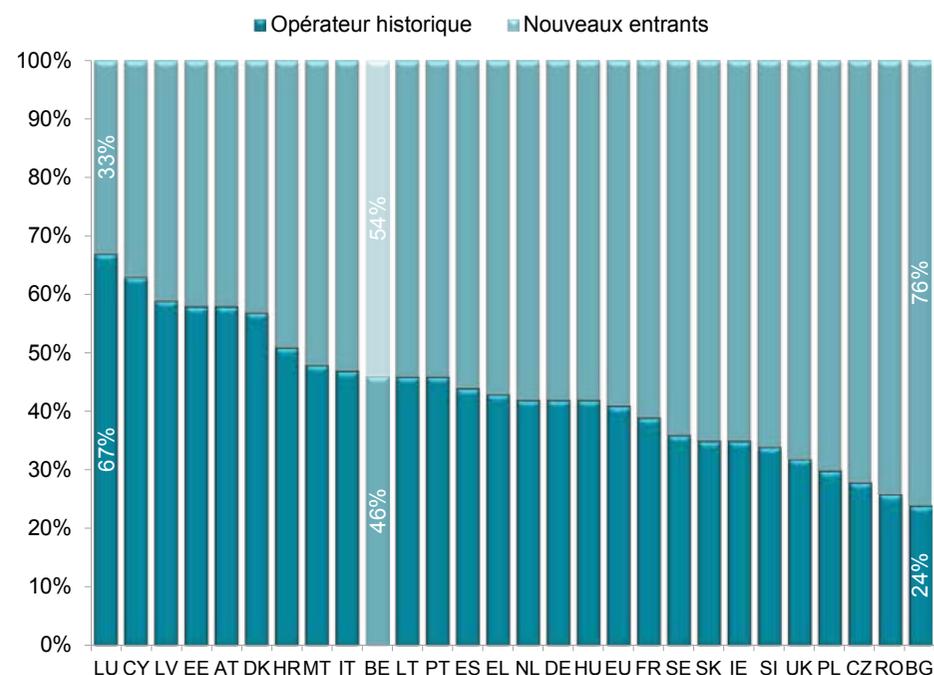
Part de la 4G dans le nombre de cartes SIM à large bande

Fin 2015, les cartes SIM à large bande constituaient **57,5 %** de l'ensemble des cartes SIM actives en Belgique. Sur les 7.446.661 cartes SIM à large bande actives, seules **37 %** correspondent à des cartes 4G. En conséquence, il subsiste une marge de progression assez importante en matière de pénétration de la large bande mobile et a fortiori de la 4G et ce, d'autant plus que les principaux opérateurs offrent cette dernière technologie sans supplément de prix pour l'abonné par rapport à la 3G et que les terminaux permettant d'y accéder sont de plus en plus accessibles, en tout cas pour ceux relevant de l'entrée ou de la moyenne gamme.

Marchés des télécommunications

Parts de marché

Graphique 3.8. Répartition des parts de marché de l'opérateur historique et des nouveaux entrants sur la large bande fixe, juillet 2015 (en %)



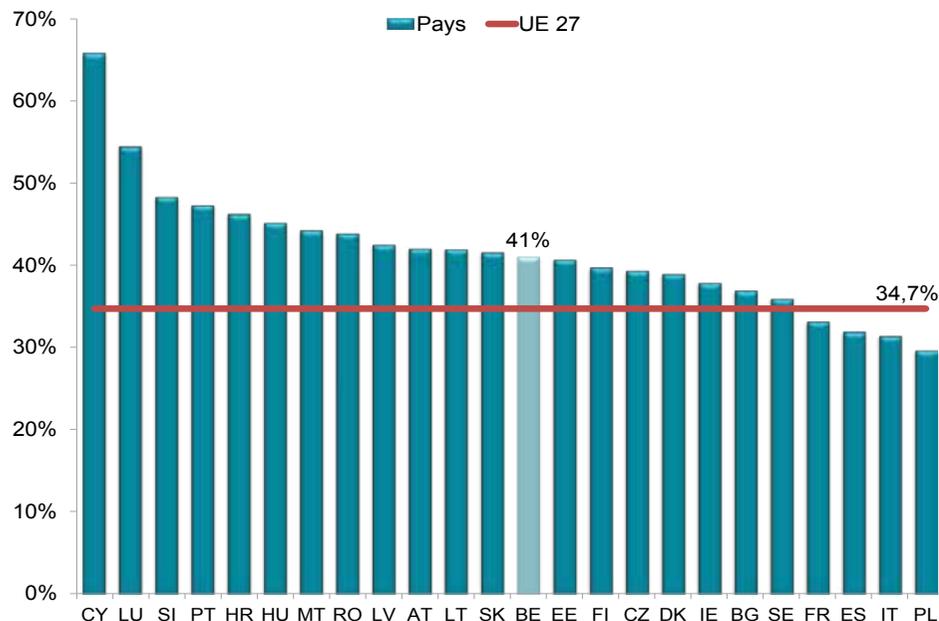
Source: Fixed broadband subscriptions – Operator market shares, July 2015, COCOM.

La part de marché de l'opérateur historique dans la large bande fixe était de **46 %** en juillet 2015 en Belgique. Cette part de marché s'inscrit à la hausse par rapport à 2014 où elle était de **44 %** ; en grande partie grâce à la récupération de la clientèle de Base après l'arrêt de la commercialisation par ce dernier de son offre haut débit fixe. La Belgique se situe au-dessus de la moyenne européenne où cette part est de **41 %**.

La concurrence sur le marché belge de la large bande fixe s'exerce très largement entre les plateformes DSL et câble mais très peu au sein de chacune de celles-ci. En effet, au sein de la plateforme DSL, la part de marché de l'opérateur historique était de **93 %** en juillet 2015 contre **7 %** pour les opérateurs alternatifs. Cette situation est assez singulière au sein de l'UE 28 puisqu'en moyenne, la part de l'opérateur historique sur la marché du DSL y est de **52 %** en 2015. A titre d'exemple, cette part n'est que de **73 %** aux Pays-Bas alors que ce pays dispose d'une infrastructure câblée assez similaire à la nôtre.

La part de marché de l'opérateur principal dans la téléphonie fixe se situait en 2015 dans une fourchette comprise entre **50 et 60%** (en % du total des abonnements à la téléphonie fixe).

Graphique 3.9. Part de marché du principal opérateur de téléphonie mobile dans les pays de l'UE en 2014 (en %, Belgique, chiffres de fin 2015)

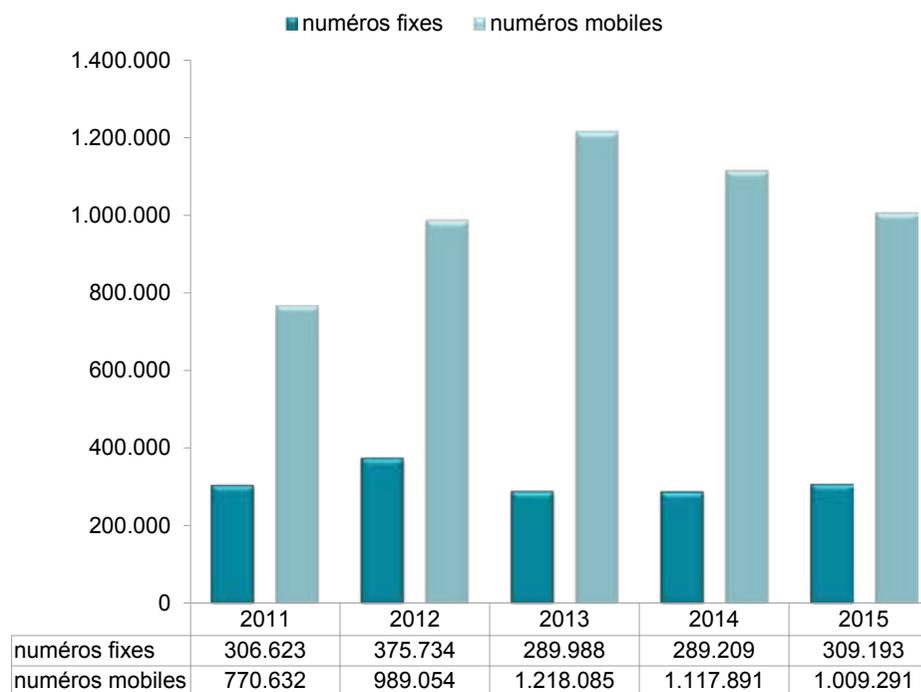


Source : Digital Scoreboard, Commission européenne et IBPT, données manquantes pour certains pays de l'UE.

Proximus domine largement le marché de la téléphonie mobile puisque sa part était de **41 %** (exprimé en % de cartes SIM actives) fin 2015. En moyenne dans l'UE, cette part s'établissait à **34,7 %** en 2014.

Portabilité des numéros fixes et mobiles

Graphique 3.10. Nombre de numéros fixes et mobiles portés entre opérateurs au cours de l'année écoulée en Belgique.

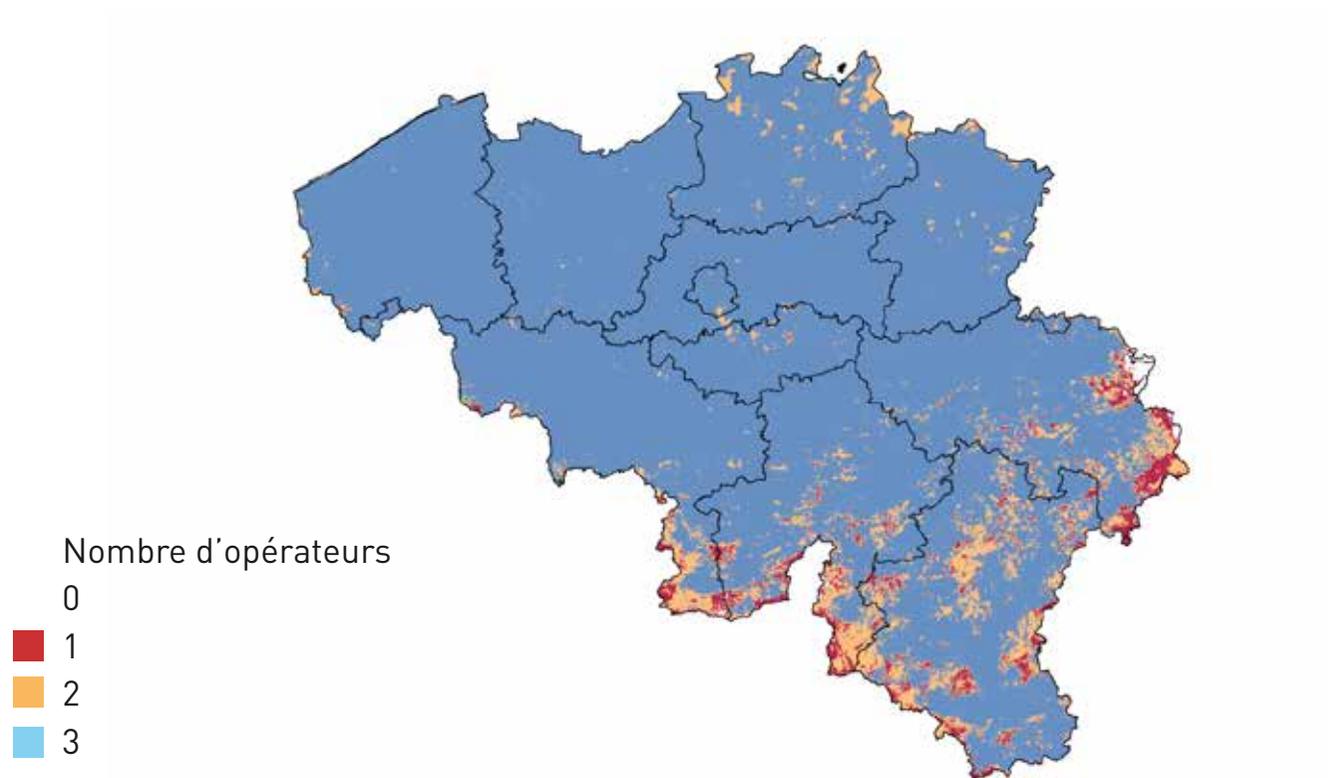


Source : ASBL Portabilité des numéros – et IBPT.

En 2015, 309.193 numéros de téléphone fixe ont été portés, c'est-à-dire que leurs titulaires ont changé d'opérateur. Après une stabilisation de ce chiffre entre 2013 et 2014, il est reparti à la hausse en 2015 (**+6,9 %**). En ce qui concerne le téléphone mobile, après le boom du nombre de numéros portés en 2013 dû à l'entrée en vigueur de la nouvelle loi sur les télécommunications assouplissant largement les conditions de résiliation des contrats d'abonnement, ce chiffre connaît une baisse depuis 2014.

Couverture mobile

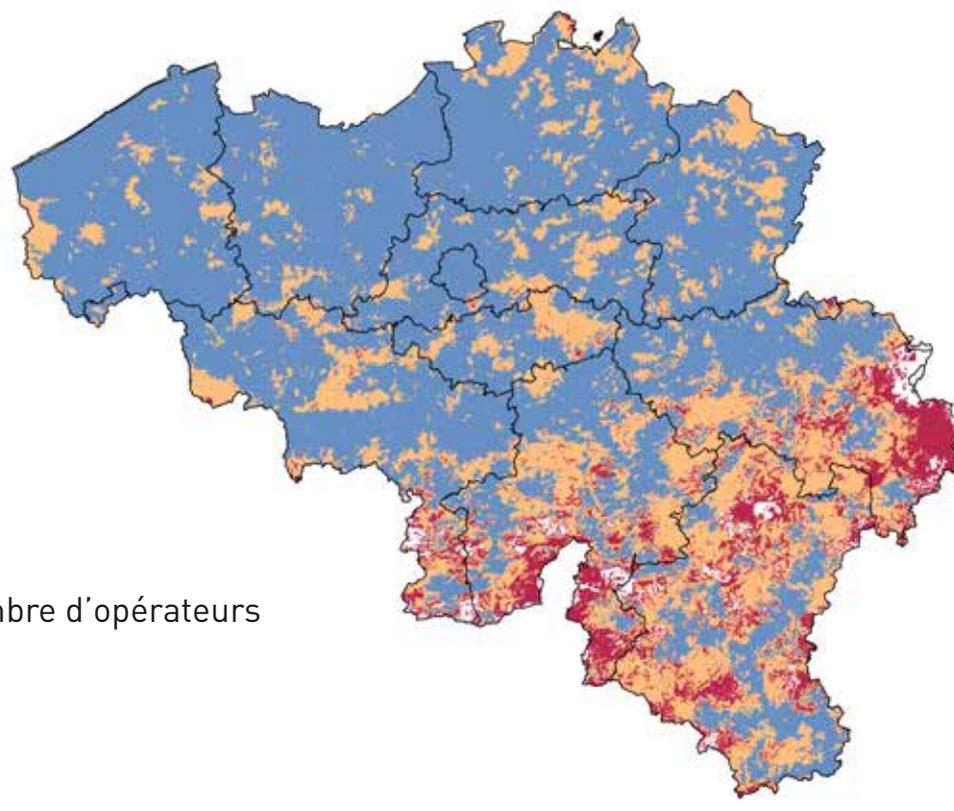
Graphique 3.11. Couverture territoriale de la technologie mobile 3G, janvier 2016



Source : IBPT.

La carte du graphique 3.11 nous indique qu'il subsiste quelques zones, principalement en Région wallonne, où la couverture par la technologie 3G est parcellaire, c'est-à-dire que seuls 1 ou 2 opérateurs maximum y sont disponibles. Cela concerne principalement des zones situées dans les provinces de Luxembourg, de Liège, du Hainaut et de Namur.

Graphique 3.12. Couverture territoriale de la technologie mobile 4G, janvier 2016



Source : IBPT.

La situation est davantage problématique en ce qui concerne la couverture par la technologie mobile 4G. On remarque que les zones qui ne sont couvertes que par 1 ou 2 opérateurs maximum sont beaucoup plus nombreuses, particulièrement en Région wallonne. Cela s'explique en partie par la densité de la population plus faible au Sud du pays.

En ce qui concerne les zones blanches, c'est-à-dire les zones qui ne sont couvertes ni par la 3G ni par la 4G, l'IBPT estimait, en janvier 2016, que **0,11 %** de la population belge n'était pas couverte par la 4G par au moins un opérateur, tandis que **100 %** avait accès à la 3G.

Comparaison de tarifs avec les pays voisins

Les chiffres repris avec la mention « Source : Benchmarking Belgique et cinq pays voisins (tarifs du mois d'août 2015), IBPT » proviennent du rapport « Etude comparative du niveau des prix des produits de télécommunications en Belgique, aux Pays-Bas, en France, en Allemagne, au Luxembourg et au Royaume-Uni [Tarifs du mois d'août 2015] ». L'étude a été réalisée par l'IBPT. Au total, 692 plans tarifaires ont été analysés, sur la base des tarifs mentionnés en août 2015 sur le site internet des opérateurs (et/ou dans leur brochure de prix). Les prix (ou coûts mensuels) repris dans le rapport de l'IBPT sont exprimés en euros, TVA comprise, et sont corrigés en fonction de la parité du pouvoir d'achat, la norme prise dans ce cadre étant la Belgique. Pour la lisibilité, le baromètre ne reprend pas tous les coûts mensuels de chaque plan tarifaire, mais leur moyenne pondérée.

Tarifs de téléphonie fixe

Pour ce qui est de la téléphonie fixe comme produit standalone, la Belgique occupe une position plutôt peu favorable dans les profils utilisateurs « légers ». Seuls le Royaume-Uni et les Pays-Bas pratiquent des prix plus élevés pour certains profils. Notre pays obtient toutefois un bon résultat pour les profils « lourds ».

Source : Extrait du Benchmarking Belgique et cinq pays voisins (tarifs du mois d'août 2015), IBPT.

Tableau 3.1. Coût mensuel de la téléphonie fixe, Belgique et cinq pays voisins, août 2015

	Profil de consommation	Classement (1 à 6)		Coût mensuel en euros (moyenne pondérée)				
		BE	BE	DE	FR	LU	NL	UK
1	Faible consommation	4	28,11	24,00	23,48	22,28	29,41	31,20
2	Consommation moyenne (heures creuses et week-end)	5	32,93	30,46	31,33	27,95	38,61	32,89
3	Consommation moyenne (en journée pendant la semaine)	5	33,46	30,46	31,61	29,21	38,61	32,89
4	Consommation élevée (heures creuses et week-end)	1	34,80	39,69	39,91	35,43	38,61	35,70
5	Consommation élevée (en journée pendant la semaine)	2	35,73	39,69	39,91	37,60	38,61	35,70

Note : La première place du classement est attribuée au pays qui affiche le coût mensuel (moyenne pondérée) le plus bas.

Source : Benchmarking Belgique et cinq pays voisins (tarifs du mois d'août 2015), IBPT.

Tarifs de téléphonie mobile post-paid (sans données)

Les plans tarifaires belges de téléphonie mobile post-paid sans données occupent une 3^e ou 4^e place dans le classement des six pays.

Source : Benchmarking Belgique et cinq pays voisins (tarifs du mois d'août 2015), IBPT.

Tarifs de téléphonie mobile post-paid (avec données)

Les résultats de la Belgique pour les tarifs post-paid (avec données) se situent entre la deuxième et la quatrième place, selon les profils.

Comme en 2014, les tarifs sont plus bas en France (sauf pour le profil 2) et au Royaume-Uni, mais ils sont plus élevés en Allemagne et aux Pays-Bas (sauf pour le profil 4).

Tableau 3.2. Coût mensuel de la téléphonie mobile post-paid (avec données), Belgique et cinq pays voisins, août 2015

	Profil de consommation	Classement (1 à 6)						Coût mensuel en euros (moyenne pondérée)	
			BE	BE	DE	FR	LU	NL	UK
1	Petit appelant, peu de données	3	12,77	25,13	6,89	18,94	17,32	11,60	
2	Appelant moyen, quantité moyenne de données	3	14,26	28,71	12,90	21,53	20,92	11,60	
3	Gros appelant, quantité de données élevée	3	20,91	42,24	20,21	23,70	25,79	18,10	
4	Appelant intensif, données intensives	5	34,35	50,51	20,21	26,29	32,87	20,34	

Note : La première place du classement est attribuée au pays qui affiche le coût mensuel (moyenne pondérée) le plus bas.

Source : Benchmarking Belgique et cinq pays voisins (tarifs du mois d'août 2015), IBPT.

Tarifs de téléphonie mobile pre-paid

Pour les clients prepaid (qui représentent encore 40 % des appelants mobiles en Belgique), la Belgique conserve sa position moyenne pour la plupart des profils utilisateurs grâce à de légères baisses de prix. Les prix ont fortement diminué aux Pays-Bas et en Allemagne, mais le Royaume-Uni reste le pays le moins cher de tous. La France et le Luxembourg sont les pays les plus chers.

Source : Extrait du Benchmarking Belgique et cinq pays voisins (tarifs du mois d'août 2015), IBPT.

Internet mobile (pour les utilisateurs de tablettes)

La Belgique réalise un bon score dans les plans tarifaires appliqués à une consommation faible, tandis que le score se dégrade pour les plans tarifaires offrant un volume élevé ou très élevé.

Tableau 3.3. Coût mensuel de l'internet mobile (pour les utilisateurs de tablettes), Belgique et cinq pays voisins, août 2015

Profil de consommation	Classement (1 à 6)	Coût mensuel en euros (moyenne pondérée)						
		BE	BE	DE	FR	LU	NL	UK
1 Faible volume	2		9,20			4,65	12,19	
2 Volume élevé	5		18,01	21,49	10,10	13,39	17,75	17,23
3 Volume très élevé	6		34,00	29,85	19,76	14,15	27,71	22,21

Note : La première place du classement est attribuée au pays qui affiche le coût mensuel (moyenne pondérée) le plus bas.

Source : Benchmarking Belgique et cinq pays voisins (tarifs du mois d'août 2015), IBPT.

Dans son analyse, l'IBPT mentionne les points suivants :

- Le niveau de prix pour l'internet mobile (standalone) a fortement diminué dans tous les pays qui étaient également repris l'an dernier dans l'étude comparative des prix. L'an dernier, l'IBPT a calculé qu'un consommateur en Belgique devrait encore payer environ 33,53 euros pour un volume allant de 2 GB à 5 GB. Entre-temps, le prix moyen en Belgique est descendu à 18 euros. Nous pouvons dire qu'une dynamique favorable a été insufflée l'année dernière au niveau de l'offre concernant ce segment ; les prix étaient toutefois encore très stables entre 2013 et 2014.
- Le nombre de personnes qui achètent effectivement un plan tarifaire standalone pour les données mobiles est très bas : seules 6,5 personnes sur 100 ont un abonnement (carte SIM pour tablette ou dongle pour PC). Les opérateurs belges ont tissé un réseau hotspot et Wi-Fi très dense. La grande disponibilité de l'accès Wi-Fi pourrait servir, au moins partiellement, de substitut à un abonnement de données mobiles. Proximus offre également une quantité de données mobiles gratuites dans le cadre d'un abonnement Internet.
- Dans les pays voisins de la Belgique, la durée de contrat minimale est typiquement d'un ou deux ans, alors qu'en Belgique, la durée de contrat effective maximale ne dépasse pas les six mois. Cette différence de durée a généralement un impact sur le niveau de prix moyen observé, ce qui désavantage peut-être la Belgique dans le cadre de cette comparaison.

Source : Extrait du Benchmarking Belgique et cinq pays voisins (tarifs du mois d'août 2015), IBPT.

Pack « triple play » (internet haut débit/TV/téléphonie fixe)

Les opérateurs belges sélectionnés offrent du « triple play » uniquement avec une vitesse (ou débit) d'au moins 30 Mbps. Cela explique pourquoi aucune comparaison n'a été faite pour la catégorie la moins exigeante en termes de vitesse (vitesse < 30 Mbps).

Tableau 3.4. Coût mensuel du pack « triple play » (internet haut débit/TV/téléphonie fixe), Belgique et cinq pays voisins, août 2015

	Profil de consommation	Classement (1 à 6)		Coût mensuel en euros (moyenne pondérée)				
		BE	BE	DE	FR	LU	NL	UK
1	Bas débit (< 30 Mbps)	-	-					
2	Haut débit (30-100 Mbps) + TV + téléphonie fixe	5	55,09	53,19	35,27	71,51	53,62	42,81
	Haut débit (30-100 Mbps) + TV + téléphonie fixe (25 appels)	4	62,25	57,31	36,82	76,22	63,27	54,35
	Haut débit (30-100 Mbps) + TV + téléphonie fixe (70 appels)	4	66,65	59,69	36,82	81,64	67,48	60,48
3	Très haut débit (≥ 100 Mbps) + TV + téléphonie fixe	4	63,93	59,25	38,30	76,07	56,00	
	Très haut débit (≥ 100 Mbps) + TV + téléphonie fixe (25 appels)	4	68,95	63,38	39,09	80,75	65,65	
	Très haut débit (≥ 100 Mbps) + TV + téléphonie fixe (70 appels)	4	74,06	65,75	39,09	86,03	69,86	

Note : La première place du classement est attribuée au pays qui affiche le coût mensuel (moyenne pondérée) le plus bas.

Source : Benchmarking Belgique et cinq pays voisins (tarifs du mois d'août 2015), IBPT.

Pour les offres « triple play » liées à un haut débit (entre 30 et 100 Mbps), la Belgique occupe la cinquième place mais gagne une position lorsque les coûts supplémentaires pour la téléphonie fixe (25 ou 70 appels) sont pris en considération dans les offres conjointes.

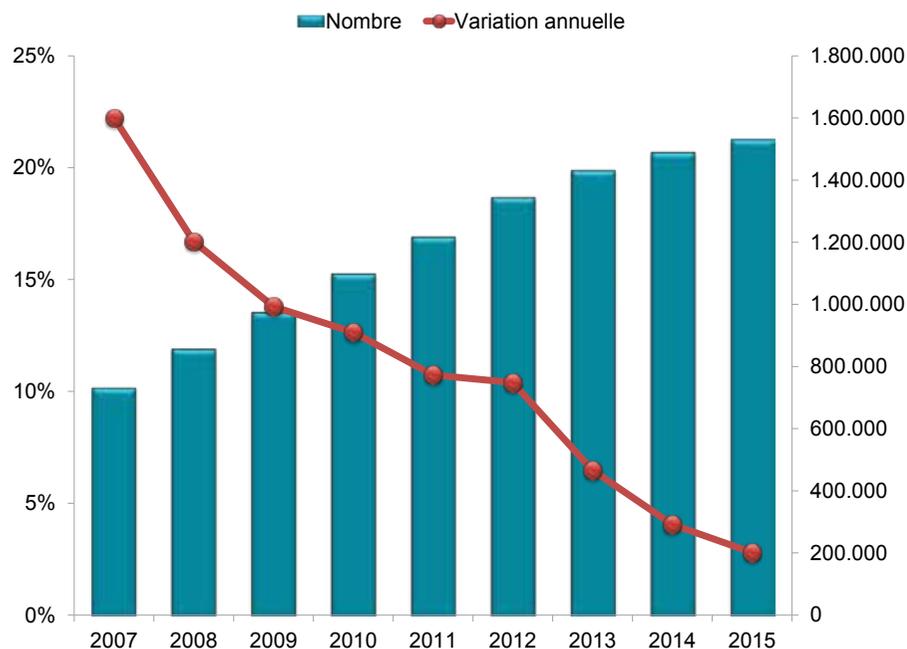
Au niveau du très haut débit (à partir de 100 Mbps), la Belgique se trouve en quatrième place, soit l'avant dernière position (en l'absence d'observations représentatives au Royaume-Uni pour ces profils).

Dans son rapport, l'IBPT mentionne qu'il convient de nuancer les résultats ci-dessus en fonction des constatations relatives à la disponibilité régionale du haut débit et des différences entre la vitesse affichée et la vitesse réelle.

Noms de domaine (données 2015)

Nombre et croissance du nombre de noms de domaine en « .be »

Graphique 3.13. Nombre et variation annuelle du nombre de noms de domaine « .be »



Source : DNS Belgium.

Le nombre de noms de domaine en « .be » connaît une croissance continue depuis 2007. On constate toutefois un ralentissement du rythme de cette croissance à partir de 2013.

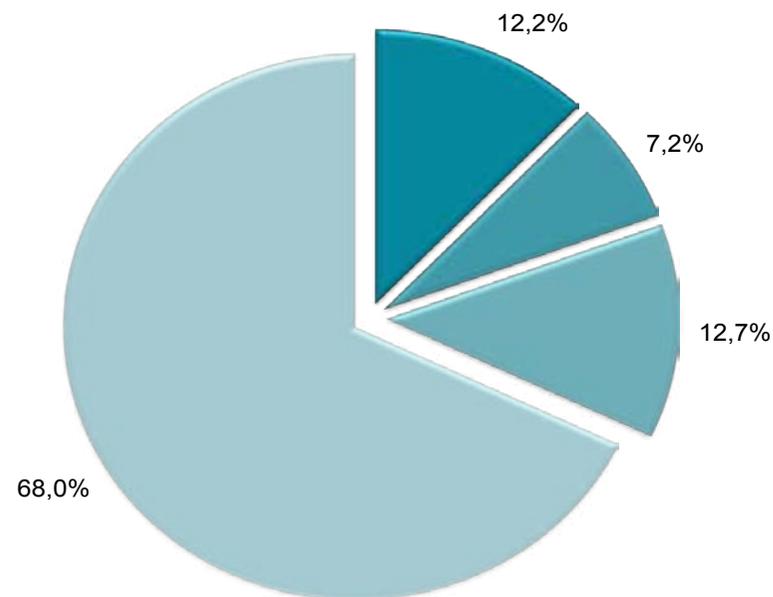
Nombre et croissance du nombre de noms de domaine en « .brussels » et « .vlaanderen »

Les extensions « .brussels » et « .vlaanderen » sont disponibles depuis l'automne 2014. Si le démarrage a été relativement lent en raison de la phase de lancement, on assiste à une croissance vigoureuse du nombre d'enregistrements de noms de domaine sous ces deux extensions en 2015 ; +333 % pour « .brussels » avec un total de 6.591 et +475 % pour « .vlaanderen » avec un total de 6.991 noms de domaine.

Utilisation du nom de domaine « .be »

Graphique 3.14. Utilisation du nom de domaine « .be »

■ Site uniquement ■ E-mail uniquement ■ Aucun ■ Les deux



Source : DNS Belgium.

Types de site web

Tableau 3.5. Contenu des sites internet en « .be » (en %) et évolution (en points de pourcentage)

	2014	2015	Evolution
Site d'entreprise	48,0	54,7	6,7
Site non commercial	18,6	18,3	-0,3
Message d'erreur	15,4	16,1	0,7
Pay per click	2,1	0,7	-1,4
Blog personnel/familial	4,8	3,2	-1,6
Boutique internet	3,8	2,1	-1,7
Portail/média	1,7	0,7	-1,0
Site internet à vendre	2,3	2,5	0,2
Autres	3,3	1,8	-1,5

Source : DNS Belgium.

54,7 % des noms de domaine en « .be » correspondent à des sites d'entreprises. On observe une croissance de 6,7 points de pourcentage de cette catégorie entre 2014 et 2015.

Tableau 3.6. Contenu des sites internet en « .brussels » (en %)

Contenu des sites internet « brussels »	2015
Page d'attente d'entreprises	36,3
Message d'erreur	29,7
Site d'entreprise	13,6
Page d'attente de sites non commerciaux	11,0
Site non commercial	6,6
Site internet à vendre	1,0
Pay-per-click	0,8
Blog personnel/familial	0,8
Portail/média	0,2

Source : DNS Belgium.

36,3 % des noms de domaines enregistrés en « .brussels » consiste en des pages d'attente de sites d'entreprises. Les sites web actifs d'entreprises constituent pour leur part **13,6 %** du total.

Tableau 3.7. Contenu des sites internet en « .vlaanderen » (en %)

Contenu des sites internet « vlaanderen »	2015
Message d'erreur	33,8
Page d'attente d'entreprises	27,4
Site d'entreprise	14,6
Page d'attente de sites non commerciaux	13,0
Site non commercial	6,6
Site internet à vendre	2,8
Blog personnel/familial	1,4
Pay-per-click	0,2
Portail/média	0,2

Source : DNS Belgium.

33,8 % des sites internet enregistrés en « .vlaanderen » renvoient vers des messages d'erreur. **27,4 %** portent sur des pages d'attente d'entreprises tandis que **14,6 %** correspondent à sites web actifs d'entreprises.

Nationalité des titulaires de noms de domaine

« .be »

Tableau 3.8. Répartition des titulaires de noms de domaine en « .be » par nationalité (en %)

	2015
BE	67,5
NL	18,7
FR	5,2
DE	1,7
UK	1,2
US	1,2
Autres	4,5

Source : DNS Belgium.

67,5 % des propriétaires de sites internet en « .be » sont de nationalité belge.

Nationalité des titulaires de noms de domaine

« .brussels »

Tableau 3.9. Répartition des titulaires de noms de domaine en « .brussels » par nationalité (en %)

Belges	87,6
Etrangers	12,4
Parmi lesquels :	
US	20,7
FR	16,4
NL	13,5
DE	11,6
UK	6,5

Source : DNS Belgium.

87,6 % des titulaires de noms de domaine en « .brussels » sont de nationalité belge contre **12,4 %** qui sont d'une autre nationalité parmi lesquelles les Américains sont les plus nombreux (**20,7 %**).

Nationalité des titulaires de noms de domaine « .vlaanderen »

Tableau 3.10. Répartition des titulaires de noms de domaine en « .vlaanderen » par nationalité (en %)

Belges	93,4
Etrangers	6,6
Parmi lesquels :	
NL	52,9
US	12,7
DE	6,5
FR	4,3
UK	3,9

Source : DNS Belgium.

93,4 % des titulaires de noms de domaine en « .vlaanderen » sont de nationalité belge contre **6,6 %** seulement qui sont d'une autre nationalité parmi lesquelles les Néerlandais sont majoritaires (**52,9 %**)

Top-level domain (TLD)

Tableau 3.11. Parts de marché TLD en Belgique (en %)

	2015
.be	59,2
.com	15,1
.net	7,3
.eu	7,5
.cctld	6,4
.org	1,9
.info	1,0
.biz	0,7
.vlaanderen	0,4
.brussels	0,4
.mobi	0,1

Source : DNS Belgium.

Les Belges réservent majoritairement des noms de domaine en « .be » (**59,2 %**).



Compétences et emplois numériques

Les compétences numériques ou « e-Skills » désignent principalement la capacité de maîtriser l'utilisation des TIC. A une époque où les TIC s'imposent partout dans l'environnement social et professionnel, leur maîtrise devient une composante essentielle des savoirs, des connaissances et des aptitudes.

Compétences numériques des individus

Niveaux et domaines de compétence

Les indicateurs sur les compétences numériques repris ci-après peuvent être classés selon plusieurs **niveaux** : faible ; de base ; avancé.

Les indicateurs sont fondés sur quatre **domaines** de compétence :

- **l'information** (exemple : copier ou déplacer un fichier ou un répertoire) ;
- **la communication** (exemple : envoyer/recevoir des e-mails) ;
- **la résolution de problèmes** (exemple : transférer des fichiers entre des ordinateurs ou d'autres appareils) ;
- **l'utilisation de logiciels** pour la manipulation de contenu (exemple : utiliser un logiciel de traitement de texte).

La note « Digital Skills Indicator – derived from Eurostat survey on ICT usage by Individuals – Methodological note – 2015) » (*) reprend la liste complète des indicateurs de compétences numérique et les classements en niveaux de compétences.

(*) <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/news/new-comprehensive-digital-skills-indicator>

Compétences numériques générales par niveau et par genre

La proportion de Belges disposant de compétences numériques générales est plus élevée que la moyenne européenne, quel que soit le niveau (faible, de base, avancé) de compétences.

En Belgique, les femmes sont proportionnellement moins nombreuses ($\Delta -7$) que les hommes à disposer de compétences numériques plus avancées. C'est l'inverse ($\Delta +3$) pour les niveaux faible et de base.

Tableau 4.1. Pourcentage d'individus de 16 à 74 ans ayant des compétences numériques générales

Individus ayant des compétences numériques (en %)	UE 28		Belgique	
	Individus	Individus	Femmes	Hommes
Faibles compétences	23	24	26	23
Compétences de base	27	29	31	28
Compétences plus avancées	28	31	28	35

Source : Enquête TIC ménages et individus (2015), Eurostat.

60 % des Belges possèdent des compétences numériques générales de base ou avancées, soit **cinq points** de pourcentage au-dessus de la moyenne européenne (**55 %**). Cet indicateur est utilisé dans le calcul du **DESI** (volet « Capital humain »). Notre pays obtient la 10^e place de l'UE pour cet indicateur.

Compétences numériques par domaine et par genre

A deux exceptions près, les Belges possèdent des compétences numériques supérieures à la moyenne européenne, que ce soit en information, en communication, en résolution de problèmes et dans l'utilisation de logiciels.

Tableau 4.2. Pourcentage d'individus de 16 à 74 ans ayant des compétences numériques générales

Individus ayant des compétences numériques (en %)	UE 28		Belgique	
	Individus	Individus	Femmes	Hommes
Compétences pour se procurer de l'information				
Compétences de base	10	11	11	11
Compétences plus avancées	65	70	69	70
Compétences en communication				
Compétences de base	18	14	14	15
Compétences plus avancées	56	69	69	69
Compétences en résolution de problèmes				
Compétences de base	19	21	22	19
Compétences plus avancées	52	57	54	60
Compétences un utilisation de logiciels				
Compétences de base	19	25	26	23
Compétences plus avancées	39	38	34	41

Source : Enquête TIC ménages et individus (2015), Eurostat.

En Belgique, les compétences numériques dans les domaines de l'information et de la communication sont équitablement partagées entre les femmes et les hommes. Pour les autres domaines par contre, des dissonances en défaveur des femmes apparaissent au niveau plus avancé. C'est particulièrement le cas pour la résolution de problèmes ($\Delta -6$) et l'utilisation de logiciels ($\Delta -7$).

Le niveau de compétences numériques varie selon les générations. A titre d'exemple, **60 %** des Belges âgés de 16 à 74 ans (femmes, **57 %** ; hommes, **62 %**) sont capables de copier ou de déplacer un fichier ou un répertoire. Pour les plus jeunes (16-24 ans), cette proportion s'élève à **80 %** (femmes, **82 %** ; hommes, **79 %**). La part tombe à **61 %** pour la tranche d'âge 25-64 ans (femmes, **59 %** ; hommes, **63 %**) et elle chute à **26 %** chez les seniors (65-74 ans).

Personnes employées comme spécialistes des TIC

Nombre de spécialistes des TIC et leur part dans l'emploi total

En 2014, la Belgique comptait **199.700 personnes employées comme spécialistes des TIC**, soit une augmentation de **+25 %** par rapport à 2011.

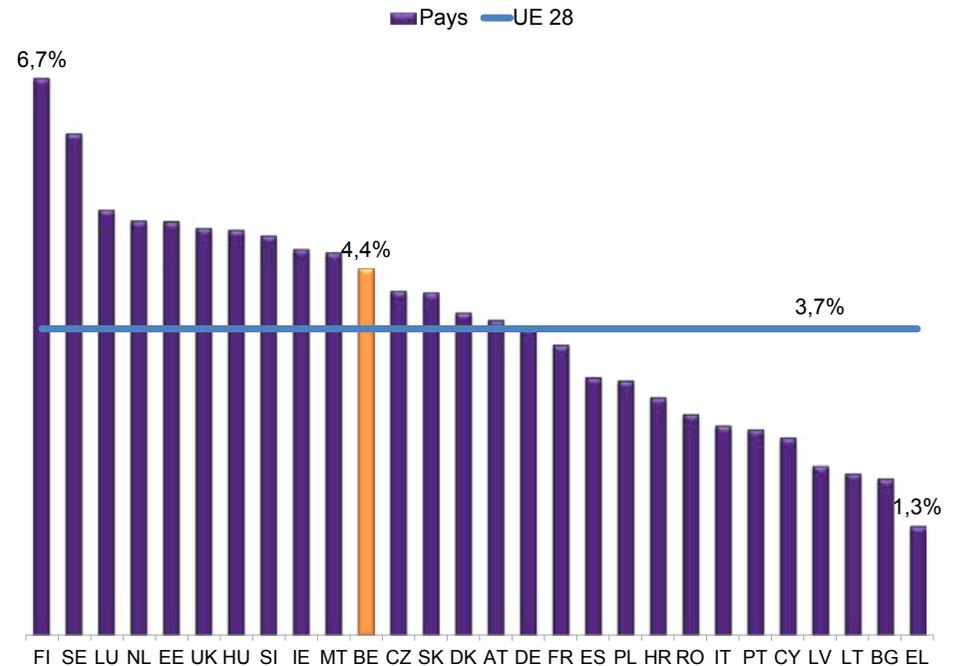
Tableau 4.3. Spécialistes des TIC, Belgique et UE, 2011 et 2014 (nombre et variation)

	En milliers de personnes		Variation
	2011	2014	(En %)
BE	159,4	199,7	25,3
UE 28	6.847,9	7.997,0	16,8

Source : Enquête de l'UE sur les forces de travail (EFT) relatives à l'emploi, Eurostat.

Ces personnes employées en qualité de spécialistes des TIC représentaient quelques **4,4 %** de l'emploi total dans notre pays en 2014, contre **3,5 %** en 2011.

Graphique 4.1. Spécialistes des TIC en pourcentage de l'emploi total, Etats membres de l'UE, 2014



Source : Enquête de l'UE sur les forces de travail (EFT) relatives à l'emploi, Eurostat.

C'est en Finlande (**6,7 %**) que la part des spécialistes des TIC dans l'emploi total est la plus élevée au niveau de l'UE. Quant à la part enregistrée pour la Belgique (**4,4 %**), elle est supérieure à la moyenne européenne (**3,7 %**) et situe notre pays au **onzième rang** des 28 Etats membres de l'UE.

Par rapport aux pays voisins, la Belgique (**4,4 %**) se classe après le Luxembourg (**5,1 %**), les Pays-Bas (**5 %**) et le Royaume-Uni (**4,9 %**), mais devant l'Allemagne (**3,7 %**) et la France (**3,5 %**).

Femmes et hommes spécialistes des TIC

La répartition entre les femmes et les hommes dans la profession de spécialiste des TIC est très inégalitaire en Belgique. Il y a seulement **16,4 %** de femmes parmi les spécialistes des TIC, alors qu'elles représentent **46,6 %** de l'emploi total.

Tableau 4.4. Femmes et hommes spécialistes des TIC, Belgique et UE, 2014 (dans l'emploi total et parmi les spécialistes des TIC)

		(en % de l'ensemble des personnes employées)	BE	UE 28
Femmes	(dans l'emploi total)		46,6	46,1
	(parmi les spécialistes des TIC)		16,4	18,1
Hommes	(dans l'emploi total)		53,4	53,9
	(parmi les spécialistes des TIC)		83,6	81,9

Source : Enquête de l'UE sur les forces de travail (EFT) relatives à l'emploi, Eurostat.

Cette sous-représentation des femmes dans la profession (**16,4 %**) n'est pas spécifique à la Belgique. Elle se retrouve dans tous les Etats membres de l'UE et contraste avec les chiffres relatifs à l'emploi total, qui affichent une répartition globalement plus équilibrées entre les femmes et les hommes. C'est par exemple le cas en France et au Danemark (**16,6 %** chacun), mais aussi en Autriche (**15 %**), en Italie (**13,7 %**), au Portugal (**13,6 %**), aux Pays-Bas (**12,6 %**), à Chypre (**11,9 %**) et au Luxembourg (**10,8 %**). C'est en Bulgarie (**31,8 %**) que la part des femmes dans la profession est la plus importante au sein de l'UE.

Personnes de moins de 35 ans spécialistes des TIC

En 2014, plus d'un(e) spécialiste des TIC sur trois (**35,7 %**) était âgé(e) de moins de 35 ans en Belgique, soit une proportion légèrement plus forte que dans l'emploi total (**31,8 %**).

Tableau 4.5. Spécialistes des TIC âgé(e)s de moins de 35 ans, Belgique et UE, 2014 (dans l'emploi total et parmi les spécialistes des TIC)

		(en % de l'ensemble des personnes employées)	BE	UE 28
		(dans l'emploi total)	31,8	31,1
		(parmi les spécialistes des TIC)	35,7	37,1

Source : Enquête de l'UE sur les forces de travail (EFT) relatives à l'emploi, Eurostat.

Plus d'un(e) spécialiste des TIC sur trois (**37,1 %**) était âgé(e) de moins de 35 ans en 2014 dans l'UE. Parmi les Etats membres, plus de la moitié des spécialistes des TIC employés avaient moins de 35 ans à Malte (**59,8 %**), en Lettonie (**56,3 %**) et en Lituanie (**52 %**). En revanche, les personnes âgées de moins de 35 ans représentaient un peu moins d'un tiers de l'ensemble des spécialistes des TIC employés en Italie (**27 %**), au Danemark (**27,7 %**), en Suède (**30,8 %**), en Finlande (**31 %**) ainsi qu'au Luxembourg (**32 %**).

En 2014, il y avait proportionnellement plus de personnes âgées de moins de 35 ans parmi les spécialistes des TIC que dans l'emploi total dans la majorité des Etats membres, les seules exceptions étant le Danemark, la Suède, les Pays-Bas, la Finlande, le Royaume-Uni, le Luxembourg et l'Irlande.

Source : Communiqué de presse 15/2016, 21 janvier 2016, Eurostat.

Spécialistes des TIC avec un niveau d'enseignement supérieur

Plus de sept spécialistes des TIC sur dix (**72,9 %**) étaient diplômés de l'enseignement supérieur dans notre pays en 2014, ce qui constitue le **deuxième** taux le plus élevé de l'UE.

Tableau 4.6. Spécialistes des TIC avec un niveau d'enseignement supérieur, Belgique et UE, 2014 (dans l'emploi total et parmi les spécialistes des TIC)

		(en % de l'ensemble des personnes employées)	BE	UE 28
		(dans l'emploi total)	43,2	32,6
		(parmi les spécialistes des TIC)	72,9	56,5

Source : Enquête de l'UE sur les forces de travail (EFT) relatives à l'emploi, Eurostat.

En 2014, plus de la moitié (**56,5 %**) des spécialistes TIC de l'UE étaient diplômés de l'enseignement supérieur. Ce constat vaut pour la majorité des Etats membres. La plus forte proportion a été enregistrée en Espagne (**77,4 %**). A l'autre extrémité de l'échelle, la part la plus faible de titulaires d'un diplôme de l'enseignement supérieur par des spécialistes des TIC a été enregistrée en Italie (**31,7 %**).

Source : Communiqué de presse 15/2016, 21 janvier 2016, Eurostat.

Entreprises

Entreprises ayant employé des spécialistes en TIC

Entreprises à partir de 10 personnes employées

En 2015, **28 %** des entreprises établies en Belgique avaient employé des spécialistes en TIC, contre **26 %** un an plus tôt.

Tableau 4.7. Pourcentage d'entreprises ayant employé des spécialistes en TIC, Belgique et UE, 2014-2015

	2014	2015
BE	26	28
UE 28	20	20

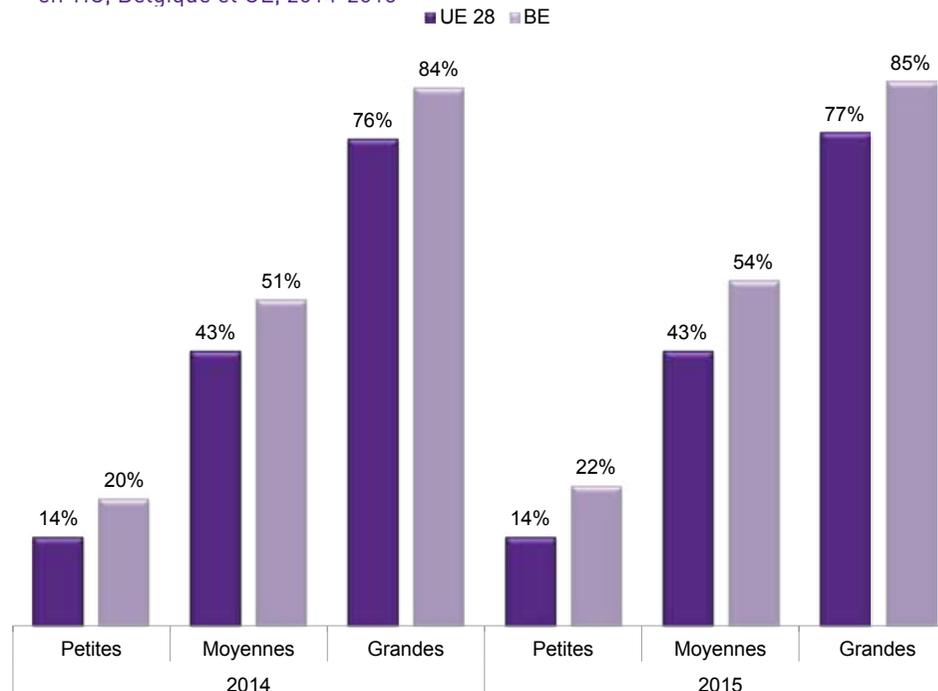
Source : Enquête 'Utilisation des TIC et de l'e-commerce dans les entreprises' (2014-2015), Eurostat.

La proportion de spécialistes TIC varie fortement d'un secteur à l'autre. A titre d'exemple, pour la Belgique en 2015, le secteur de la construction n'avait employé que **11 %** de spécialistes en TIC, contre **91 %** dans le secteur des TIC.

Répartition par taille d'entreprise

Comme on peut s'en douter, la part des spécialistes en TIC croît proportionnellement avec la taille de l'entreprise. La Belgique se défend particulièrement bien car cette part est supérieure à la moyenne européenne dans chaque structure organisationnelle.

Graphique 4.2. Pourcentage d'entreprises (par taille) ayant employé des spécialistes en TIC, Belgique et UE, 2014-2015



Source : Enquête de l'UE sur les forces de travail (EFT) relatives à l'emploi, Eurostat.

Entre 2014 et 2015, on constate une croissance substantielle de la part des spécialistes TIC par type d'entreprise. C'est dans les moyennes entreprises que l'on constate la plus grande variation avec une augmentation de **3 points de pourcentage** de la part d'employés spécialisés en TIC.

Postes pour des emplois nécessitant des compétences spécialisées en TIC

Recrutement (ou tentative) de personnel pour des emplois de spécialistes en TIC

En 2015, **12 %** des entreprises belges ont recruté ou essayé de recruter du personnel pour des emplois nécessitant des compétences de spécialiste en TIC.

Tableau 4.8. Pourcentage d'entreprises ayant recruté/ayant essayé de recruter du personnel pour des emplois nécessitant des compétences de spécialiste en TIC, Belgique et UE, 2014-2015

	2014	2015
BE	9	12
UE 28	8	8

Source : Enquête 'Utilisation des TIC et de l'e-commerce dans les entreprises' (2014-2015), Eurostat.

Postes vacants difficiles à pourvoir pour des emplois nécessitant des spécialistes en TIC

Parmi les entreprises qui ont recruté ou essayé de recruter en 2015 du personnel pour des emplois nécessitant des compétences de spécialiste en TIC, **46 %** de ces entreprises ont eu des postes vacants difficiles à pourvoir.

Tableau 4.9. Entreprises ayant eu des postes vacants difficiles à pourvoir pour des emplois nécessitant des spécialistes en TIC, Belgique et UE, 2014-2015 (en % des entreprises ayant recruté/ayant essayé de recruter du personnel pour des emplois nécessitant des compétences de spécialiste en TIC),

	2014	2015
BE	38	46
UE 28	38	38

Source : Enquête 'Utilisation des TIC et de l'e-commerce dans les entreprises' (2014-2015), Eurostat.

Entre 2014 et 2015, on note une augmentation significative de **8 points de pourcentage** du nombre d'entreprises ayant eu des postes vacants difficiles à pourvoir pour des emplois nécessitant des spécialistes en TIC.

Formation pour développer/améliorer les compétences en TIC du personnel

Formation pour les spécialistes en TIC de l'entreprise

On constate que de plus en plus d'entreprises organisent des formations pour leurs spécialistes en TIC pour développer/améliorer les compétences en TIC.

Tableau 4.10. Pourcentage d'entreprises ayant organisé pour leurs spécialistes en TIC des formations pour développer/améliorer les compétences en TIC, Belgique et UE, 2015

	Entreprises	Petites	Moyennes	Grandes
BE	14	8	34	68
UE 28	10	6	23	56

Source : Enquête 'Utilisation des TIC et de l'e-commerce dans les entreprises' (2015), Eurostat.

En 2015, on note une augmentation significative proportionnelle du nombre d'entreprises ayant organisé pour leurs spécialistes en TIC des formations pour développer/améliorer leurs compétences en TIC. En Belgique, **8 %** des petites entreprises ont organisé des formations pour leurs spécialistes en TIC, **34 %** par les moyennes entreprises, **68 %** par les grandes entreprises.

Formation pour les autres employés de l'entreprise

On constate que de plus en plus d'entreprises organisent des formations pour leurs autres employés pour développer/améliorer les compétences en TIC.

Tableau 4.11. Pourcentage d'entreprises ayant organisé pour les autres employés des formations pour développer/améliorer les compétences en TIC, Belgique et UE, 2015

	Entreprises	Petites	Moyennes	Grandes
BE	29	24	47	75
UE 28	19	15	34	60

Source : Enquête 'Utilisation des TIC et de l'e-commerce dans les entreprises' (2015), Eurostat.

En 2015, on note une augmentation significative proportionnelle du nombre d'entreprises ayant organisé, pour les autres employés, des formations pour développer/améliorer les compétences en TIC. En Belgique, **24 %** des petites entreprises ont organisé des formations pour leurs spécialistes en TIC, **47 %** par les moyennes entreprises, **75 %** par les grandes entreprises.

Confiance dans le numérique et sécurité numérique

Sécurité des individus sur internet

Les chiffres repris dans cette section sont extraits du volet « Module spécial 2010, 2015 : sécurité sur internet » (portail d'Eurostat consacré à la société de l'information). Les résultats proviennent d'une enquête « TIC ménages et individus » menée en 2015 dans les 28 Etats membres de l'UE sous l'égide d'Eurostat. L'enquête pour la Belgique a été menée par la DG « Statistique - Statistics Belgium » du SPF Economie auprès d'un échantillon représentatif d'individus âgés de 16 à 74 ans.

Sauf mention contraire, le terme « internautes » repris dans cette même section concerne les individus qui ont utilisé internet au cours des douze derniers mois. Par défaut, il s'agit des individus âgés de 16 à 74 ans.

Faits saillants (2015)

Trois internautes belges sur dix (**29 %**) ont rencontré des problèmes de sécurité.

L'ordinateur d'un internaute belge sur cinq (**20 %**) a été infecté par un virus.

Un internaute belge sur cinq (**20 %**) a décidé de ne pas acheter ou commander en ligne des biens ou services destinés à un usage privé, en raison de craintes liées à la sécurité.

Internautes confrontés à des problèmes de sécurité

29 % des internautes (femmes **32 %**, hommes **26 %**) établis en Belgique ont rencontré au moins un problème de sécurité sur internet en 2015.

Tableau 5.1. Part d'internautes ayant subi des problèmes de sécurité en utilisant internet à des fins privées, Belgique et UE, 2015

(en %)	UE 28		BE	
	Internautes	Internautes	Femmes	Hommes
Au moins un des quatre problèmes repris ci-après	25	29	32	26
Virus ou autre infection de l'ordinateur	21	20	22	17
Abus concernant des informations personnelles envoyées sur internet ou autre violation de la vie privée	3	3	3	3
Perte d'argent due au phishing ou au pharming (*)	2	9	10	7
Perte d'argent due à une fraude à la carte bancaire	1	1	1	1
Accès des enfants à des sites web pour adultes, ou leur mise en relation avec des personnes pouvant être dangereuses	:	:	:	:

(*) Phishing : réception de messages frauduleux ; pharming : redirection vers de faux sites web demandant des informations personnelles.
Source : Enquête TIC ménages et individus (2015), Eurostat.

La part d'internautes ayant eu des problèmes de sécurité a régressé entre 2010 et 2015 dans quasi tous les pays de l'UE. En Belgique, cette part est passée de **37 %** en 2010 à **29 %** en 2015.

Internautes dont l'ordinateur a été infecté par un virus

Pour les internautes ayant eu des problèmes de sécurité en ligne en 2015, la contraction d'un virus ou d'une autre infection touchant leur ordinateur (par exemple, un cheval de Troie) a été le principal problème auquel ils ont été confrontés, en l'occurrence **un internaute sur cinq (20 %)** en Belgique. Parmi les Etats membres, la proportion d'internautes dont l'ordinateur a été infecté par un virus était la plus élevée en Croatie (**41 %**). En revanche, moins de **10 %** des internautes ont été victimes de ce problème dans trois pays de l'UE : les Pays-Bas (**6 %**), la République tchèque (**8 %**) et la Slovaquie (**9 %**).

La part d'internautes victimes de ce problème a diminué de **dix points** de pourcentage au niveau de l'UE entre 2010 et 2015. En Belgique, elle a diminué de **douze points** de pourcentage sur la même période.

Source : Communiqué de presse 29/2016, 8 février 2016, Eurostat.

Préoccupations sécuritaires ayant empêché d'effectuer des activités spécifiques sur internet

En 2015, une proportion non négligeable d'internautes se sont abstenus d'utiliser internet pour effectuer des activités spécifiques car ils s'inquiétaient de la sécurité de ces opérations. Le tableau 5.2 reprend une sélection de ces activités.

Tableau 5.2. Types d'activités en ligne non effectuées en raison de craintes liées à la sécurité, Belgique et UE, 2015

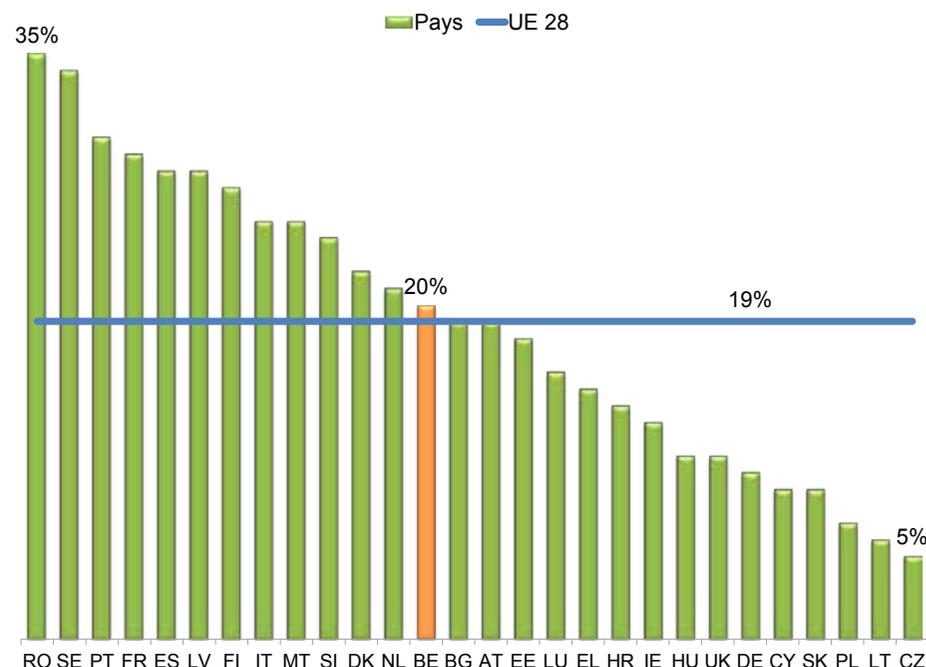
(en % des internautes)	BE	UE 28
Utiliser une connexion sans fil mobile (type wifi) depuis un autre lieu que le domicile	8	13
Recourir à l'administration ou aux services publics en ligne	11	10
Gérer son compte bancaire en ligne	15	18
Télécharger des logiciels, de la musique, des films, des jeux vidéo ou d'autres fichiers	19	19
Commander/acheter des biens/services pour un usage privé	20	19

Source : Enquête TIC ménages et individus (2015), Eurostat.

A peine **8 %** des internautes belges ont renoncé à effectuer une connexion de type wifi (depuis un autre lieu que le domicile) par crainte en matière de sécurité. Ce pourcentage est quasi multiplié par deux pour la gestion d'un compte bancaire en ligne (**15 %**).

L'activité qui suscite le plus de préoccupations sécuritaires est l'e-commerce : **un internaute belge sur cinq (20 %)** a décidé de ne pas acheter ou commander en ligne des biens ou services destinés à un usage privé, en raison de craintes liées à la sécurité.

Graphique 5.1. Part d'internautes ayant renoncé pour des questions de sécurité à commander/acheter des biens/services pour un usage privé, UE, 2015



Source : Enquête TIC ménages et individus (2015), Eurostat.

L'inquiétude qui pousse des internautes à ne pas acheter en ligne est très variable selon les pays. L'effet réhibitoire est très fort en Roumanie (**35 %**) et en Suède (**34 %**), tandis qu'il est très faible en République tchèque (**5 %**).

Sécurité des TIC dans les entreprises

Les chiffres repris dans cette section sont extraits du volet « Module spécial 2010, 2015 : sécurité sur internet » (portail d'Eurostat consacré à la société de l'information). Les résultats proviennent d'une enquête « Utilisation des TIC et de l'e-commerce dans les entreprises » menée en 2015 dans les 28 Etats membres de l'UE sous l'égide d'Eurostat. L'enquête pour la Belgique a été menée par la DG « Statistique - Statistics Belgium » du SPF Economie auprès d'un échantillon représentatif d'entreprises.

Faits saillants

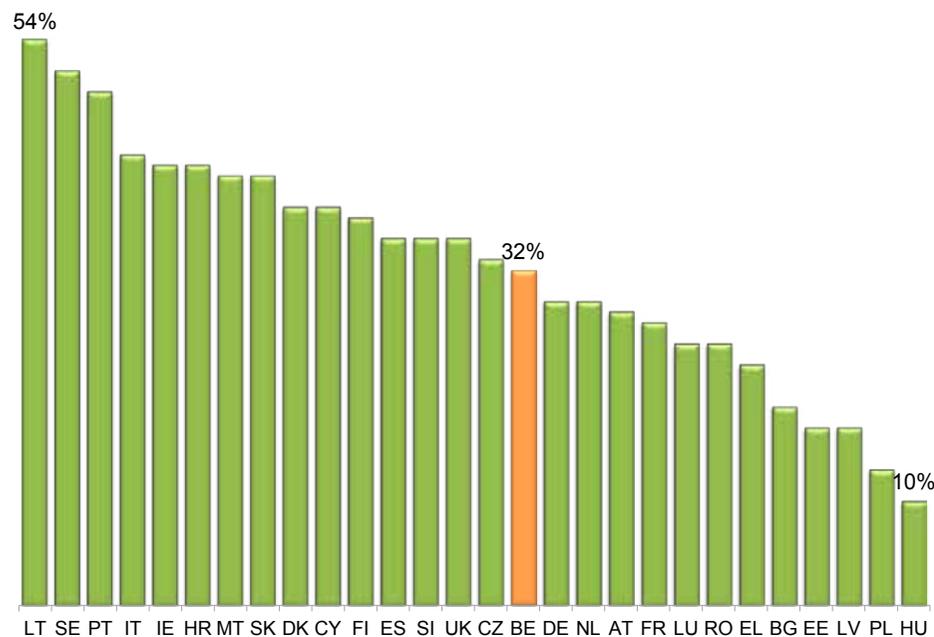
Trois entreprises belges sur dix (**32 %**) ont défini une politique formelle de sécurité des TIC.

Cette politique est trois fois plus présente dans les grandes entreprises (**73 %**) que dans les petites entreprises (**28 %**).

Entreprises ayant défini une politique de sécurité des TIC

32 % des entreprises belges ont défini formellement une politique de sécurité des TIC, ce qui est identique à la moyenne européenne (**32 %**).

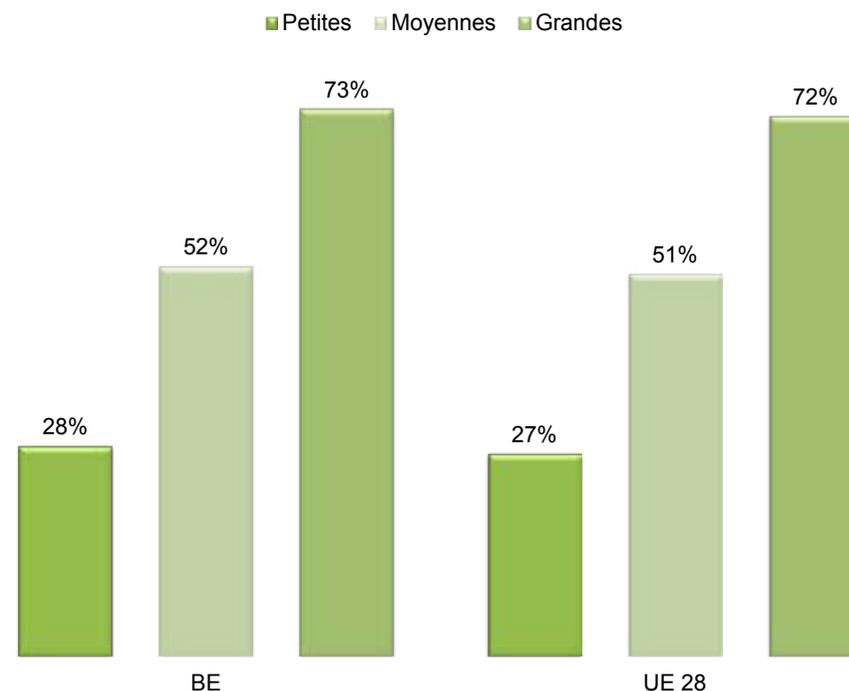
Graphique 5.2. Pourcentage d'entreprises ayant une politique de sécurité des TIC formellement définie, UE, 2015



Source : Enquête 'Utilisation des TIC et de l'e-commerce dans les entreprises' (2015), Eurostat.

La présence d'une politique formelle de sécurité des TIC dans une entreprise varie selon sa taille : elle est trois fois plus présente dans les grandes entreprises (**73 %**) que dans les petites entreprises (**28 %**).

Graphique 5.3. Pourcentage d'entreprises (selon leur taille) ayant une politique de sécurité des TIC formellement définie, Belgique et UE, 2015



Source : Enquête 'Utilisation des TIC et de l'e-commerce dans les entreprises' (2015), Eurostat.

La présence d'une telle politique de sécurité est aussi liée au secteur d'activité des entreprises.

Tableau 5.3. Pourcentage d'entreprises (selon une sélection de secteurs) ayant une politique de sécurité des TIC formellement définie, Belgique et UE, 2015

(en % du nombre total d'entreprises dans le secteur)	BE	EU 28
Commerce de gros et de détail, réparation de véhicules et de motocycles	35	33
Transport et entreposage	31	26
Activités de services administratifs et de soutien	28	31
Commerce de détail, à l'exception des véhicules automobiles et des motocycles	26	25
Construction	19	20

Source : Enquête 'Utilisation des TIC et de l'e-commerce dans les entreprises' (2015), Eurostat.

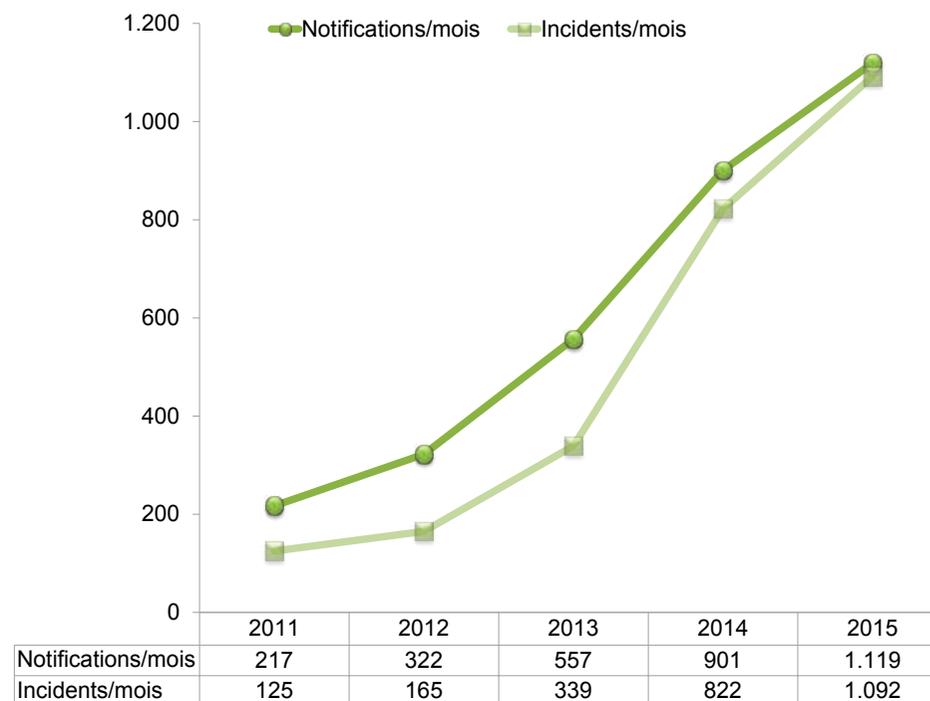
Cybercriminalité

Notifications et incidents de sécurité réels (CERT.be)

Le CERT.be, la cyber emergency team fédérale, reçoit des notifications de la part d'entreprises, dont une part est filtrée pour ne retenir que les incidents réels.

Le nombre d'incidents réels parmi ces signalements suit la même tendance, et 2015 n'a pas fait office d'exception, **+30 %** par rapport à 2014. Ces tendances à la hausse s'expliquent surtout par une augmentation du nombre de signalements par des sources automatiques concernant des services et serveurs vulnérables.

Graphique 5.4 Nombre de notifications et d'incidents réels après examen (par mois)

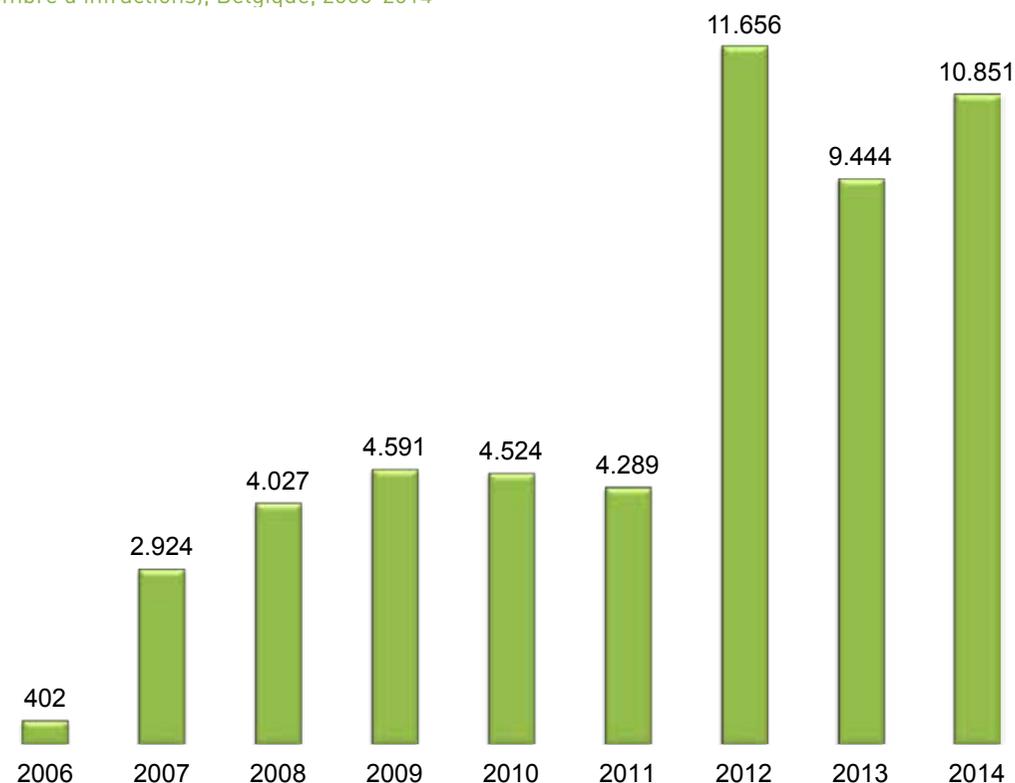


Source : Chiffres sur les notifications (2011-2015) rapportées au CERT.be, rapport annuel CERT.be.

Fraude par internet (Police fédérale)

Le nombre annuel d'escroqueries pour fraude par internet avait explosé en 2012.

Graphique 5.5. Fraudes par internet (nombre d'infractions), Belgique, 2006-2014



Source : Statistiques policières de criminalité (2006 – 2014) – Police fédérale – CGOP / Données de Gestion.

Fin 2014, la Police fédérale a enregistré **10.851** fraudes (tentatives et faits avérés).

Fraudes à la banque sur internet (Febelfin)

En 2015, on a noté 283 cas de fraude à la banque en ligne, contre 277 cas en 2014. Le total du butin s'est élevé à 1.018.000 euros contre 653.082 euros en 2014.

Il est frappant de constater qu'en 2015, les fraudeurs s'en sont aussi davantage pris aux professionnels (via des logiciels malveillants), ce qui leur a permis de dérober des sommes généralement plus élevées. Ceci est apparu clairement durant le deuxième trimestre de 2015, au cours duquel les fraudeurs se sont au total emparés de pas moins de 538.899 euros sur seulement 57 attaques. Cette tendance a toutefois faibli au cours du deuxième semestre de 2015.

Source : Febelfin.

Pouvoirs publics numériques

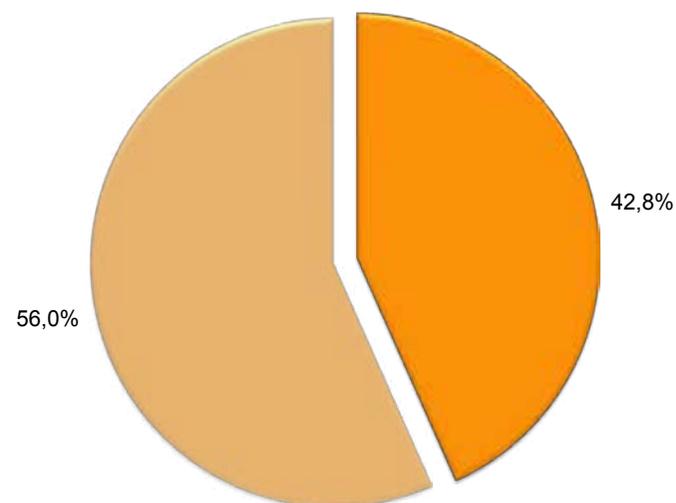
Ménages et individus

eID - Carte d'identité électronique et lecteur de carte d'identité électronique

Un peu plus de quatre ménages sur dix (**42,8 %**) possèdent un lecteur de carte d'identité électronique (eID). Ce type d'appareil s'implante de plus en plus dans les foyers puisque l'on constate une hausse de **5 points de pourcentage** chaque année depuis deux ans (**32,8 %** en 2013, **37,8 %** en 2014).

Graphique 6.1. Disponibilité d'un lecteur de carte d'identité électronique (eID) dans les ménages possédant un ou plusieurs ordinateurs

- Ménage possédant un lecteur de carte d'identité électronique
- Ménage ne possédant aucun lecteur de carte d'identité électronique



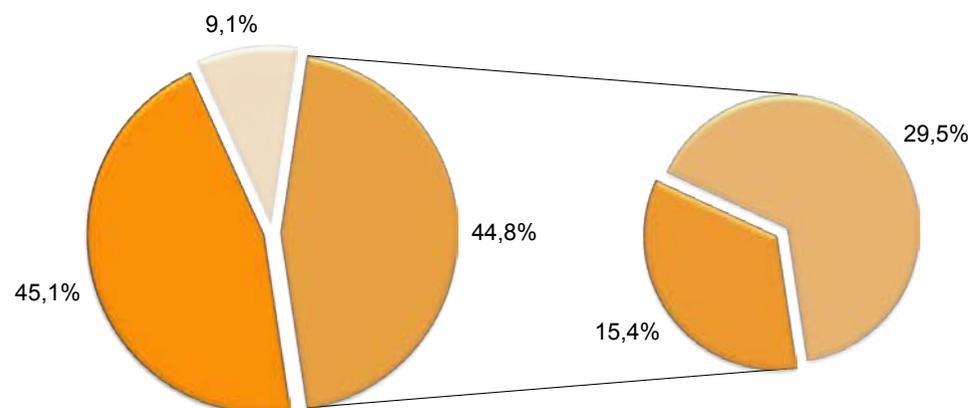
NB. Les totaux de certaines catégories peuvent être inférieurs à 100 % en raison de l'absence de réponse de certains répondants à la question concernée.

Source : Enquête TIC ménages et individus (2008-2015), SPF Economie - DG Statistique - Statistics Belgium.

L'utilisation de l'appareil augmente concomitamment : **44,8 %** des individus ont utilisé l'eID à l'aide d'un lecteur de carte d'identité au cours des douze derniers mois en 2015, contre **43,5 %** en 2014.

Graphique 6.2. Individus ayant utilisé l'eID à l'aide d'un lecteur de carte d'identité électronique

- Jamais utilisé de manière électronique
- Il y a plus d'un an
- Entre il y a trois mois et un an
- Au cours des trois derniers mois



Source : Enquête TIC ménages et individus (2015), SPF Economie - DG Statistique - Statistics Belgium.

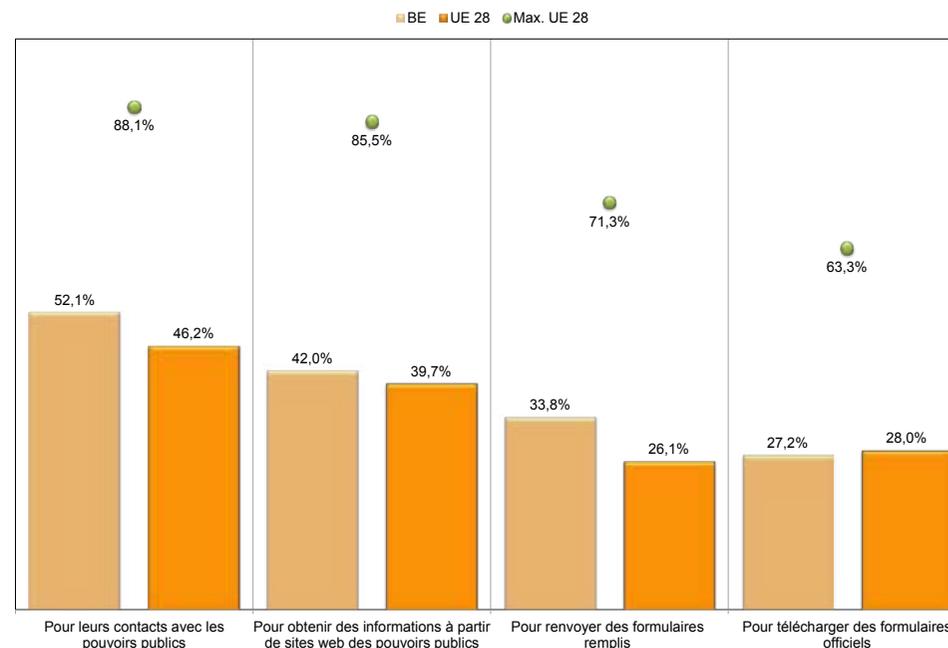
Interaction avec les autorités publiques via internet

Les quatre indicateurs mesurant les relations entre les citoyens et les services publics via internet ont enregistré une décline entre 2014 et 2015.

Plus d'un Belge sur deux (**52,1 %**) a utilisé internet pour ses relations avec les services publics en 2015. De ce fait, la Belgique a dépassé cette année encore l'objectif de **50 %** fixé par le DAE à l'horizon 2015. Toutefois, la baisse de **trois points de pourcentage** par rapport à 2014 se traduit par la perte d'un rang au niveau de l'UE. La Belgique occupe désormais la **dixième place** des 28 Etats membres de l'UE.

SPF Economie - Baromètre - Pouvoirs publics numériques

Graphique 6.3. Utilisation d'internet au cours des douze derniers mois par les individus pour leurs relations avec les services publics (% d'individus)



Source : Enquête TIC ménages et individus (2015), SPF Economie - DG Statistique - Statistics Belgium, Eurostat.

33,8 % des Belges ont renvoyé des formulaires remplis aux administrations publiques via internet, ce qui constitue le neuvième score de l'UE, en retrait de deux places par rapport à 2014. Si l'on exprime ce résultat par rapport aux internautes (individus de 16 à 74 ans ayant utilisé internet au cours de douze derniers mois), ce pourcentage s'élève à **39,2 %** (femmes **36,5 %**, hommes **41,9 %**). Cet indicateur est utilisé dans le DESI (volet « Services publics en ligne ») et notre pays est classé à la **dixième place** pour cet indicateur.

Raisons de ne pas remplir et envoyer des formulaires par internet à l'administration

39 % des particuliers n'ont pas utilisé internet pour renvoyer des formulaires remplis aux pouvoirs publics, bien qu'ils aient des formulaires à remplir.

Diverses raisons peuvent expliquer pourquoi des citoyens ne renvoient pas des formulaires remplis par internet aux administrations. Les trois motifs les plus souvent avancés sont les suivants :

- **14,3 %** ont avoué avoir un manque de compétences ;
- **12,7 %** ont signalé qu'une autre personne (un consultant, un conseiller fiscal, un parent ou un proche) avait rempli et renvoyé le formulaire à leur place ;
- **9,5 %** ont donné comme motif un souci de protection et de sécurité des données personnelles.

Tableau 6.1. Raisons de ne pas remplir et transmettre sur internet des formulaires qui devaient être remplis et envoyés aux pouvoirs publics à des fins privées au cours des douze derniers mois (en % des individus âgés de 16 à 74 ans qui ont dû remplir et transmettre des formulaires aux pouvoirs publics à des fins privées au cours des douze derniers mois mais ne l'ont pas fait par internet)

Par manque de compétences ou de connaissances	14,3
Une autre personne a rempli et envoyé le ou les formulaires (par voie électronique ou sur papier)	12,7
Par souci de protection et de sécurité des données personnelles	9,5
La signature électronique, l'identité électronique ou le certificat électronique (indispensable pour l'identification ou l'utilisation du service) sont inexistantes ou posent problème	6,6
Aucun site internet n'était prévu pour pouvoir compléter ces formulaires et les envoyer à l'administration	4,3

Source : Enquête TIC ménages et individus (2015), SPF Economie - DG Statistique - Statistics Belgium.

Tax-on-web

Les contribuables belges peuvent remplir leur déclaration à l'impôt des personnes physiques (IPP) en utilisant la version sur papier qu'ils reçoivent par la poste ou la version électronique qui est accessible sur internet (www.taxonweb.be). Depuis quelques années, l'Administration envoie des propositions de déclaration simplifiée (PDS) à certaines catégories de contribuables.

Depuis 2010, le nombre de déclarations électroniques est supérieur au nombre de déclarations rédigées sur papier. **En 2015, 52,8 % des déclarations IPP ont été transmises à l'administration fiscale en version électronique.**

Source : SPF Finances, conférence de presse (26.04.2016) et calculs propres.

Les contribuables peuvent remplir eux-mêmes leur déclaration IPP en ligne, mais ils peuvent aussi faire appel à des mandataires ou à des fonctionnaires.

3.573.588 déclarations électroniques IPP ont été remplies en 2015 selon la répartition suivante : 40,8 % par les citoyens eux-mêmes, 32,3 % par des mandataires, 26,9 % par des fonctionnaires.

Source : SPF Finances, conférence de presse (26.04.2016) et calculs propres.

La connexion à tax-on-web requiert l'utilisation d'une méthode d'authentification sécurisée, soit par un token, soit par la carte d'identité électronique (eID).

L'authentification par l'eID prédomine un peu plus chaque année : elle a été utilisée par **59 %** des déclarants en ligne en 2013, par **65 %** en 2014 et par **71 %** en 2015.

Source : SPF Finances, conférence de presse (26.04.2016).

Services publics en ligne

La Commission européenne a publié en juin 2015 les résultats d'une mesure de l'égouvernement en Europe. L'analyse a porté sur les services en ligne touchant sept événements de la vie : étudier, déménager, perdre et rechercher un emploi, posséder et conduire une voiture, effectuer des activités commerciales régulières (telles que les exigences administratives et fiscales, les ressources humaines et le remboursement de la TVA), créer une entreprise et effectuer les opérations commerciales anticipées, lancer une procédure de règlement de petits litiges.

Critères de mesure de l'e-gouvernement

Les indicateurs de performance de l'égouvernement ont été mesurés selon quatre critères :

1. **Orientation client** (4 indicateurs).
Ce critère indique dans quelle mesure l'information sur le service est fournie en ligne et comment elle est perçue par l'utilisateur.
2. **Gouvernement transparent** (3 indicateurs).
Ce critère indique dans quelle mesure les gouvernements sont transparents en ce qui concerne leurs propres responsabilités et leur performance, le processus de prestation du service, et enfin les données personnelles.
3. **Mobilité transfrontalière** (4 indicateurs).
Ce critère indique dans quelle mesure les citoyens de l'UE peuvent utiliser des services en ligne dans un autre pays (c'est-à-dire si les services dans un pays A peuvent être utilisés par l'utilisateur d'un pays B). Pour cette référence, les indicateurs utilisés sont les mêmes que ceux de l'approche centrée sur l'utilisateur.
4. **Catalyseurs clés** (5 éléments).
Ce critère indique dans quelle mesure cinq prérequis techniques sont disponibles en ligne : l'identification électronique, l'authentification unique, les documents électroniques, les sources authentiques, le coffre-fort électronique.

Source : Future-proofing eGovernment for the Digital Single Market -- 'An assessment of digital public service delivery in Europe', Background Report, June 2015.

Accessibilité en ligne

L'indicateur sur l'accessibilité en ligne se voit attribuer une cote allant de **0** à **100** selon les critères suivants :

- **0** si le service n'est pas accessible en ligne ;
- **25** si l'information peut être trouvée en ligne sur le site web de l'autorité en charge du service mais que le citoyen ou l'entreprise doit néanmoins utiliser du papier ou se rendre dans les locaux de cette autorité pour obtenir le service, et
50 si cette information peut aussi être trouvée sur le portail du gouvernement central ;
- **75** si le service peut être obtenu en ligne (depuis le début jusqu'à la fin) via le site web de l'autorité en charge du service et
100 si c'est également le cas via le portail du gouvernement central.

L'indicateur global sur l'accessibilité en ligne est utilisé dans le DESI (volet « Services publics en ligne »). Cet indicateur est évalué à **84,9** pour la Belgique, ce qui lui vaut une **quinzième place**.

Source : DESI 2016, Online Service Completion.

Sources authentiques

L'indicateur « Sources authentiques » établit si des données sont automatiquement pré-remplies par le fournisseur du service à partir de bases de données provenant de sources authentiques (comme le registre national, les registres de taxation, les registres d'entreprises...), lorsque le demandeur d'un service doit fournir des informations personnelles, par exemple via un formulaire.

La Belgique affiche un score de **65,3** pour cet indicateur, ce qui classe notre pays en **dixième position**, soit un gain d'une place par rapport à l'année précédente.

Source : DESI 2016, Pre-filled Forms.

Convivialité « Mobile Friendly » des sites web publics

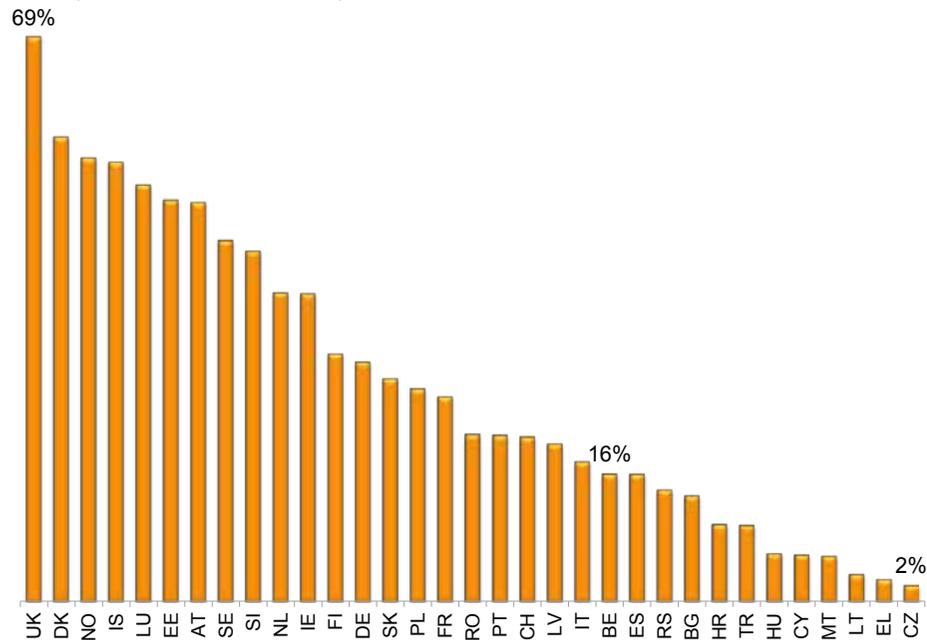
Pour la première fois, l'étude a analysé la convivialité des sites web publics dans l'environnement des appareils mobiles. Les trois circonstances analysées sous cet angle furent les suivantes :

- étudier ;
- perdre et rechercher un emploi ;
- créer une entreprise et effectuer les opérations commerciales anticipées.

Score global (3 circonstances)

En moyenne, **27 %** des sites européens du secteur public ont été considérés comme conviviaux pour un usage mobile. Le score de la Belgique se situe à **16 %**.

Graphique 6.4. Score de convivialité « Mobile Friendly » des sites web publics, pays européens, 2014 (score en % portant sur les 3 circonstances)



Source : EU eGovernment Benchmark 2015.

Le tableau 6.2 reprend les scores de chacune des trois circonstances.

Tableau 6.2. Score de convivialité « Mobile Friendly » des sites web publics, pays européens, 2014

	Europe (33 pays)			
	Belgique	Moyenne	Min.	Max.
Entreprise	16	28	3	91
Emploi	12	25	0	88
Etudier	19	24	0	58

Source : EU eGovernment Benchmark 2015.

En synthèse, rares sont les pays où les internautes peuvent consulter aisément les sites web publics à l'aide d'un appareil mobile. Avec un score supérieur à **50 %** pour chacune des trois circonstances (créer une entreprise **70 %**, perdre ou rechercher un emploi **88 %**, étudier **53 %**), le Royaume-Uni est une exception qui pourrait servir d'exemple : les sites y sont pensés pour une consultation adaptée aux appareils mobiles.

Comparaison internationale

Union européenne (28 pays)

DESI - Indice relatif à l'économie et à la société numériques

Le DESI a été élaboré par la Commission européenne (DG CNECT) pour évaluer l'évolution des pays de l'UE vers une économie et une société numériques. Il regroupe 30 indicateurs structurés en cinq volets :

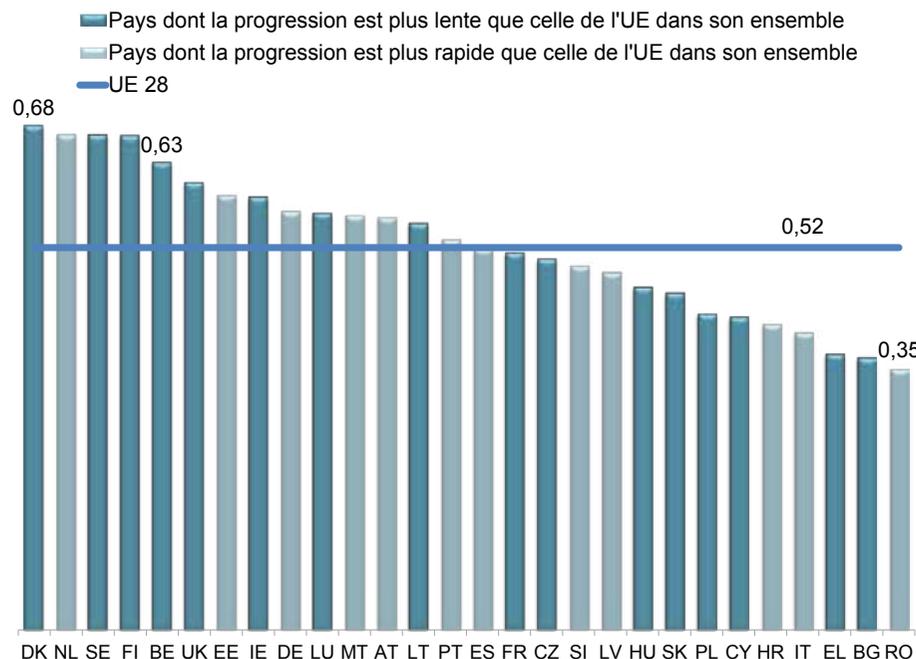
- connectivité (7 indicateurs) ;
- capital humain (4 indicateurs) ;
- utilisation de l'internet (7 indicateurs) ;
- intégration des technologies numériques (8 indicateurs) ;
- services publics numériques (4 indicateurs).

Le chapitre « Evolution des principaux indicateurs (2013-2015) » reprend la liste complète des indicateurs ainsi que les valeurs atteintes par la Belgique.

Classement et progression

La Belgique obtient une note globale de 0,63 pour le DESI et se classe en 5^e position parmi les 28 Etats membres de l'UE. Pour rappel, l'un des objectifs du plan national « Digital Belgium » est d'atteindre la **3^e place** en 2020.

Graphique 7.1. Note globale du DESI 2016, classement et progression



Source : <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/desi>.

La Belgique fait partie du groupe de pays de **performance légèrement supérieure** (*). Ce sont les Etats membres qui obtiennent **une note supérieure** à la moyenne de l'UE, mais dont la note a augmenté plus lentement (BE, $\Delta+0,01$) que celle de l'UE dans son ensemble (UE, $\Delta+0,02$), en comparaison avec le DESI 2015.

(*): Belgique, Danemark, Finlande, Irlande, Lituanie, Luxembourg, Suède, Royaume-Uni.

Tableau 7.1. Note et progression du DESI des huit pays du groupe « performance légèrement supérieure »

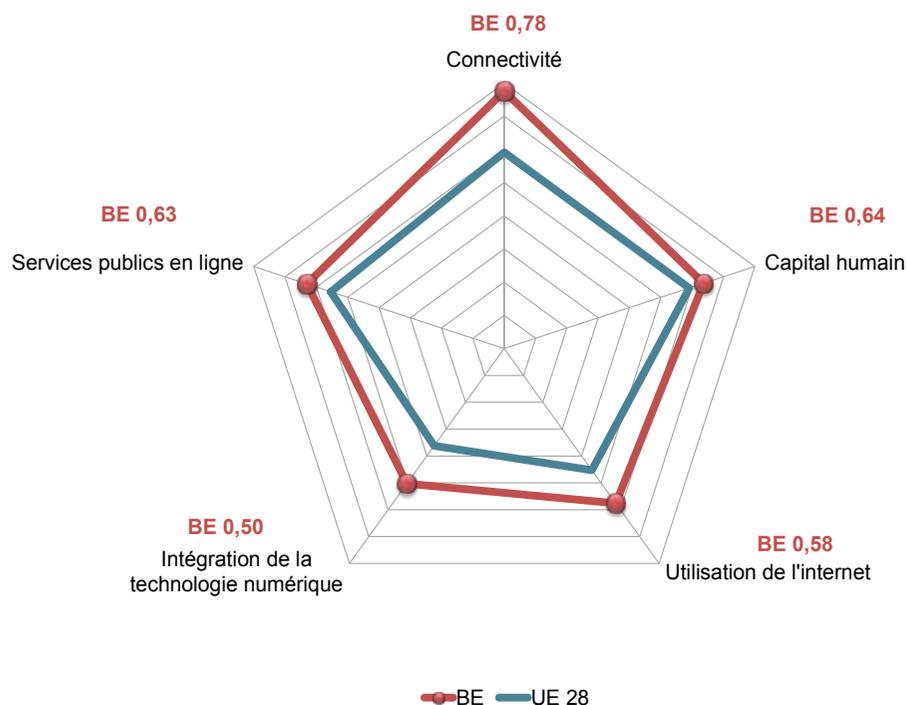
	DK	SE	FI	BE	UK	IE	LU	LT
DESI 2016	0,685	0,672	0,671	0,635	0,607	0,588	0,566	0,552
DESI 2015	0,679	0,682	0,665	0,620	0,590	0,571	0,559	0,538
Δ	0,005	-0,010	0,006	0,014	0,017	0,017	0,007	0,014

Source : <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/desi>.

Volets

La Belgique a amélioré ou maintenu ses bons résultats par rapport à l'an dernier pour la plupart des cinq volets qui composent le DESI et se situe pour chacun d'eux au-dessus de la moyenne européenne.

Graphique 7.2. Note des volets du DESI 2016, Belgique et UE 28 (avant pondération)



Source : <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/desi>.

La Belgique se classe dans le top 4 pour les trois volets suivants : la **2^e place** pour la connectivité, la **3^e place** pour l'utilisation de l'internet, la **4^e place** pour l'intégration de la technologie numérique. Pour les deux autres volets, notre pays occupe respectivement la **10^e place** (services publics en ligne) et la **11^e place** (capital humain).

Parmi les points forts, notre pays occupe la 1^e ou la 2^e place pour les indicateurs suivants :

- **78 %** des abonnements au haut débit fixe offrent un débit d'au moins 30 Mbps ;
- **65 %** des individus qui ont utilisé internet au cours des trois derniers mois s'en sont servi pour écouter de la musique, jouer en ligne et regarder des vidéos ;
- **50 %** des entreprises ont procédé à l'échange électronique d'information à l'aide de logiciels de gestion d'entreprise ;
- **13 %** des PME (10-249 personnes) ont réalisé des ventes en ligne dans un autre pays de l'UE.

Parmi les points faibles, notre pays se trouve à la 23^e ou la 24^e place pour les indicateurs suivants :

- **62 %** des individus qui ont utilisé internet au cours des trois derniers mois s'en sont servi pour parcourir les actualités (en 2014) ;
- **61** abonnements au haut débit mobile par 100 habitants (en juin 2015) ;
- **13** diplômés en STEM (sciences, technologie, ingénierie et mathématiques) pour 1.000 personnes âgées de 20 à 29 ans (en 2013).

DAE - Digital Agenda for Europe

Objectifs

Le « Digital Agenda for Europe » (DAE) adopté en 2010 prévoit la réalisation d'objectifs de performance essentiels. En terme de calendrier, le DAE prévoyait d'atteindre un objectif en 2013, neuf objectifs en 2015 et deux objectifs en 2020.

Tableau 7.2. Objectifs de performance essentiels, Union européenne, 2013-2015-2020

Objectifs	2013	2015	2020
Haut débit			
Taux de couverture du haut débit de base (en % de la population)	100		
Taux de couverture du haut débit rapide (en % de la population)			100
Taux de pénétration du haut débit ultra rapide (en % des foyers)			50
Marché unique numérique			
Personnes faisant des achats en ligne (en % de la population)		50	
Personnes faisant des achats en ligne transfrontaliers (en % de la population)		20	
PME (10-249 employés) faisant des ventes en ligne (en % des entreprises)		33	
PME (10-249 employés) faisant des achats en ligne (en % des entreprises)		33	
Intégration numérique			
Personnes utilisant régulièrement internet (en % de la population)		75	
Personnes de catégories défavorisées (*) utilisant régulièrement internet (en % de la population)		60	
Personnes n'ayant encore jamais utilisé internet (en % de la population)		15	
Services publics			
Personnes utilisant l'e-gouvernement (en % de la population)		50	
Personnes qui renvoient des formulaires complétés via internet (en % de la population)		25	

(*) Personnes avec au moins une des 3 caractéristiques suivantes « 55 à 74 ans/éducation scolaire limitée/sans emploi ou inactifs ou retraités ».
 Source : Une stratégie numérique pour l'Europe, COM(2010) 245 final/2.

Résultats (Belgique et pays voisins)

La Belgique a rempli tous les objectifs qui étaient fixés à l'horizon 2015, à l'exception des deux objectifs visant les PME (10-249 employés).

Le tableau 7.3 reprend les résultats obtenus en 2015 par six pays, en l'occurrence la Belgique et cinq pays voisins (Allemagne, France, Luxembourg, Pays-Bas, Royaume-Uni). Les objectifs pour le « haut débit » sont approchés par des indicateurs indirects.

Tableau 7.3. Indicateurs des objectifs de performance essentiels, Belgique et pays voisins, 2015

	Classement (1 à 6)		Indicateur (en %)				
	BE	BE	DE	FR	LU	NL	UK
Haut débit							
Couverture en haut débit de base (en % de la population)	4	99,9	98,3	99,8	100	100	100
Couverture NGA (en % des ménages)	1	98,9	81,4	44,8	94,4	90,5	81,8
Taux de pénétration de l'internet à haut débit ultra rapide (abonnements en % de la population)	1	9,5	2,4	3,3	3,0	7,5	2,7
Marché unique numérique							
Particuliers ayant commandé en ligne (12 derniers mois)	6	55,2	73,1	64,6	77,9	71,2	81,1
Particuliers ayant commandé en ligne auprès des vendeurs d'autres pays de l'UE (12 derniers mois)	2	34,6	12,8	20,5	68,2	21,2	20,0
PME (10-249 employés) avec commandes en ligne (au moins 1% du chiffre d'affaires)	2	23,8	23,8	15,8	6,4	16,7	19,8
PME (10-249 employés) avec achats en ligne (au moins 1% des achats)	6	20,4	30,8	27,2	31,9	24,6	26,1
Intégration numérique							
Particuliers utilisant internet au moins une fois par semaine	4	83,5	84,5	81,0	96,8	91,5	89,6
Particuliers issus de catégories défavorisées (*) utilisant internet au moins une fois par semaine	4	72,0	73,4	69,7	93,5	86,7	80,7
Particuliers n'ayant jamais utilisé internet	6	12,6	9,7	10,8	2,18	4,44	6,15
Services publics							
Particuliers ayant utilisé internet pour leurs contacts avec les pouvoirs publics (12 derniers mois)	5	52,1	53,3	62,8	70,3	74,9	49,0
Particuliers qui ont renvoyé des formulaires remplis par internet aux pouvoirs publics (12 derniers mois)	3	33,8	16,9	42,2	34,8	52,9	31,9

(*) Personnes avec au moins une des 3 caractéristiques suivantes « 55 à 74 ans/éducation scolaire limitée/sans emploi ou inactifs ou retraités ».

Note : Pour l'indicateur « Particuliers n'ayant jamais utilisé internet » (fracture numérique), la première place du classement est attribuée au pays qui affiche le pourcentage le plus bas. Pour les autres indicateurs, elle est attribuée à celui qui affiche le pourcentage le plus élevé.

Source : COCOM, IHS, VVA, Eurostat, Portail DAE-DSM.

La Belgique occupe **la première** ou **la deuxième place des six pays** pour quatre indicateurs :

- la couverture NGA (≥ 30 Mbps),
- le taux de pénétration de l'internet ultra-rapide (≥ 100 Mbps),
- le pourcentage de PME ayant reçu des commandes en ligne (c'est quasi la première place, à une décimale près),
- le pourcentage de particuliers ayant commandé en ligne auprès de vendeurs d'autres pays de l'UE.

La Belgique occupe la **dernière place des six pays** pour trois indicateurs :

- **12,6 %** des particuliers établis en Belgique n'ont jamais utilisé internet, ce qui permet à notre pays d'atteindre d'ores et déjà l'objectif de 15 % du DAE qui était fixé à l'horizon 2015. Toutefois, la fracture numérique reste plus élevée en Belgique que chez nos voisins. Au Luxembourg, Pays-Bas et Royaume-Uni, elle se situe même à la moitié (ou moins encore) du score atteint par la Belgique.
- **55,2 %** des consommateurs belges ont fait des achats en ligne. La Belgique dépasse ainsi l'objectif de 50 % du DAE pour la seconde année consécutive. Toutefois, le pourcentage d'e-acheteurs est beaucoup plus bas chez nous que dans les autres pays voisins.
- **20,4 %** des PME (10-249 employés) établies en Belgique ont effectué des achats en ligne, soit une progression de cinq points de pourcentage sur douze mois. Ce pourcentage reste néanmoins inférieur à celui atteint par les PME établies dans les cinq autres pays voisins.

L'infrastructure à très haut débit constitue un atout et une force pour la Belgique, mais les efforts ne doivent pour autant pas être relâchés. Par ailleurs, des actions ciblant nos faiblesses devraient conduire la Belgique à combler une partie du retard relevé dans ces domaines par rapport aux pays voisins. Ainsi, une réduction de la facture numérique amplifierait la taille du réseau numérique et permettrait en corollaire d'augmenter le taux d'e-acheteurs. Par ailleurs, les PME devraient davantage se lancer dans le commerce électronique, que ce soit dans les ventes ou les achats en ligne.

OCDE (34 pays)

Internet fixe à haut débit

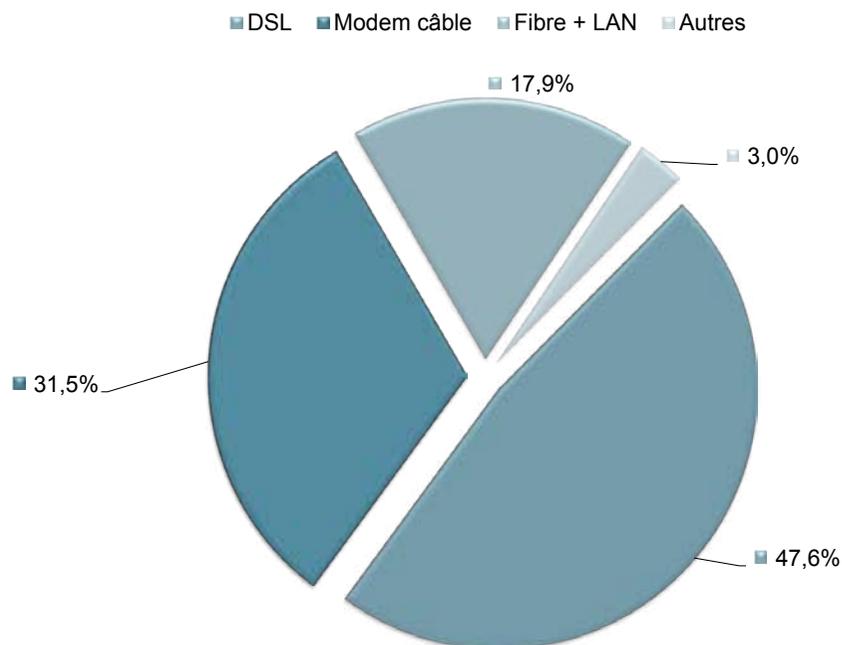
Les abonnements du haut débit fixe dans les pays de l'OCDE ont atteint 365 millions en juin 2015, contre 351 millions en juin 2014.

Source : Portail de l'OCDE sur le haut débit.

Technologies

Le DSL demeure la principale technologie fixe avec **47,6 %** du haut débit fixe total, mais il cède lentement sa place à la fibre qui compte maintenant **17,9 %** des abonnements grâce à une augmentation de **13,7 %** des abonnements à la fibre depuis juin 2014. Le câble complète ce tableau avec **31,5 %** des abonnements.

Graphique 7.3. Répartition des abonnements « internet fixe » à haut débit par technologie, OCDE, juin 2015



Source : Portail de l'OCDE sur le haut débit.

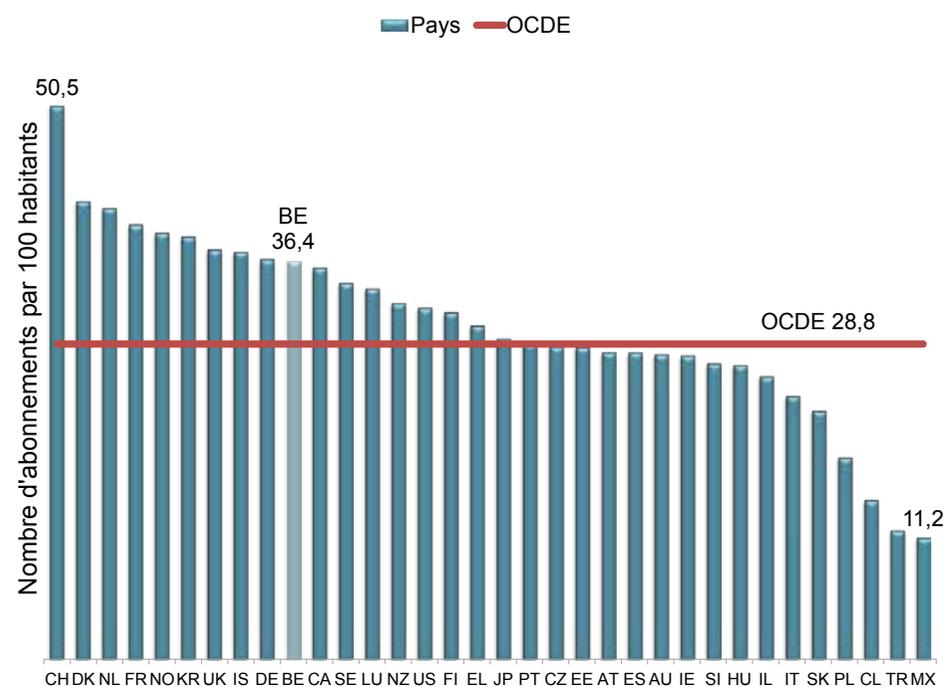
En Belgique, le câble (**50,8 %**) est la technologie qui prédomine, devançant le DSL (**48,8 %**). Quant à la fibre (**0,2 %**), elle est quasi absente des abonnements en Belgique.

Source : Portail de l'OCDE sur le haut débit.

Taux de pénétration

En juin 2015, le taux de pénétration de l'internet fixe à haut débit était de **28,8 abonnements par 100 habitants** dans la zone OCDE. La Suisse (50,5), le Danemark (41,9) et les Pays-Bas (41,2) occupent les trois premières places du classement.

Graphique 7.4. Taux de pénétration de l'internet fixe à large bande, pays de l'OCDE, juin 2015



Source : Portail de l'OCDE sur le haut débit.

Avec un taux de pénétration de **36,4 abonnements par 100 habitants**, la Belgique affiche un score supérieur à la moyenne de la zone OCDE et occupe la **10^e place**, soit un gain de deux rangs sur douze mois.

Source : Portail de l'OCDE sur le haut débit.

Internet mobile à haut débit

Les 124 millions de nouveaux abonnements dans les 34 pays de l'OCDE, correspondant à une croissance annuelle de **13 %**, soutenue par la forte utilisation de smartphones et tablettes, a permis d'atteindre un total 1.083 milliard d'abonnements au haut débit mobile pour une population totale de 1,268 milliard d'individus.

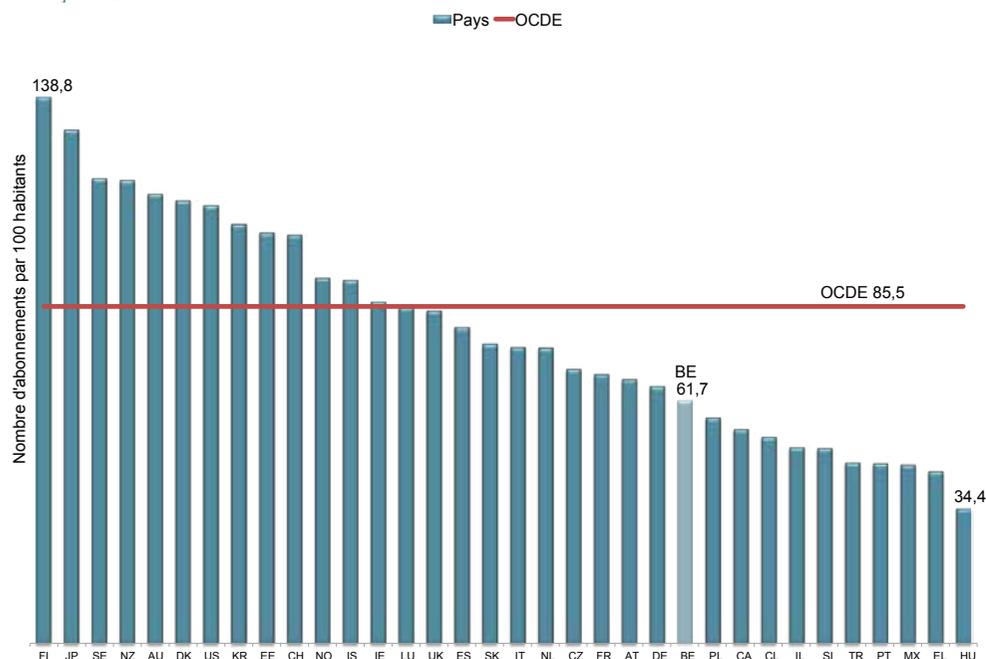
Source : Portail de l'OCDE sur le haut débit.

Taux de pénétration

En juin 2015, le taux de pénétration de l'internet mobile à haut débit était de **85,5 abonnements par 100 habitants** dans la zone OCDE, ce qui équivaut à plus de 4 abonnements pour 5 habitants. Le taux de pénétration était de **76** en juin 2014.

Dix pays affichent un taux de pénétration de l'internet mobile à haut débit supérieur à 100. La Nouvelle Zélande a gagné cinq places dans le classement de l'OCDE, grâce aux initiatives de son gouvernement pour étendre la couverture du haut débit mobile dans les zones rurales (Rural Broadband Initiative).

Graphique 7.5. Taux de pénétration de l'internet mobile à haut débit, pays de l'OCDE, juin 2015



Source : Portail de l'OCDE sur le haut débit.

Le taux de pénétration de la Belgique s'élevait à **61,7 abonnements par 100 habitants** en juin 2015, contre **54,2 abonnements pour 100 habitants** en juin 2014. Malgré une progression du taux de pénétration de 7,5 points sur douze mois, la Belgique affiche un score inférieur à la moyenne de la zone OCDE (**85,5**) et reste à la **24^e place**, comme en juin 2014.

Source : Portail de l'OCDE sur le haut débit.

IDI - ICT Development Index (167 pays)

L'Indice IDI de développement des TIC est un indice composite établi annuellement par l'UIT.

Il comprend 11 indicateurs répartis en trois volets :

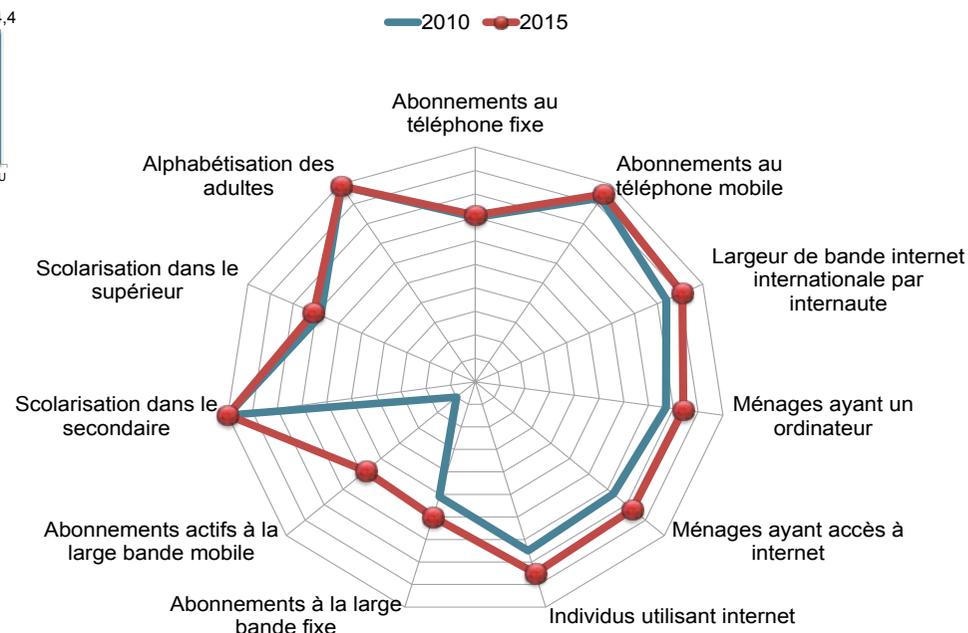
- accès aux TIC (5 indicateurs) ;
- utilisation des TIC (3 indicateurs) ;
- compétences en TIC (3 indicateurs).

Indicateurs normalisés

En 2015, la Belgique occupait la **21^e position** dans le classement des **167 pays**, soit une progression de 3 rangs par rapport à 2010. Notre pays occupe la 10^e place des Etats membres de l'UE et la 14^e place des pays de la région « Europe ».

Source : Measuring the Information Society Report 2015, ITU.

Graphique 7.6. Indice IDI 2015 - Indicateurs normalisés, Belgique, 2010 et 2015



Source : <http://www.itu.int/net4/ITU-D/idi/2015/#idi2015countrycard-tab&BEL>.

Indicateurs non normalisés

L'accès aux TIC en Belgique se situe à un bon niveau dans le monde puisque notre pays occupe la **15^e place sur 167 pays**, devançant par exemple les Etats-Unis pour les cinq indicateurs qui se rapportent à ce volet. Une marge de progression est possible, surtout si la Belgique parvient à augmenter sensiblement le taux de pénétration de la téléphonie mobile où notre pays se situait à la **75^e place** en 2014.

L'utilisation des TIC en Belgique vaut un classement à la **27^e place** au niveau international, malgré une excellente **9^e place** pour le taux de pénétration de l'internet fixe à large bande, qui ne suffit pas à compenser la modeste **52^e place** pour le taux de pénétration de l'internet mobile à large bande.

Enfin, les compétences en matière de TIC sont mesurées par trois indicateurs généralistes. Pour ce volet, la Belgique se classe à une honorable mais pas exceptionnelle **21^e place**.

Tableau 7.4. Indice IDI 2015 – Indicateurs non normalisés et classement de la Belgique

	2014	Classement
Accès aux TIC		
Abonnements au téléphone fixe pour 100 habitants	42,1	20
Abonnements au téléphone cellulaire mobile pour 100 habitants	114,3	75
Largeur de bande internet internationale (bits/s) par internaute	263.915	11
Pourcentage de ménages ayant un ordinateur	83,8	21
Pourcentage de ménages ayant un accès à internet	82,8	23
Utilisation des TIC		
Pourcentage d'individus utilisant internet	85,0	20
Abonnements à la large bande fixe par 100 habitants	36,0	9
Abonnements actifs à la large bande mobile pour 100 habitants	57,8	52
Compétences en matière de TIC		
Taux brut de scolarisation dans le secondaire	99,0	24
Taux brut de scolarisation dans le supérieur	107,3	20
Taux d'alphabétisation des adultes	70,8	25

Source : Measuring the Information Society Report 2015, ITU.

Evolution des principaux indicateurs (2013-2015)

Ménages et individus (16-74 ans)

Equipements TIC

	2013	2014	2015
Equipements TIC			
[% des ménages]			
Ménages ayant au moins un ordinateur	81,9	83,6	82,1
Ménages ayant un lecteur de carte eID	32,8	37,8	42,8
Appareils connectés à internet			
[% des ménages ayant une connexion internet]			
Ordinateur de bureau ou portable	98,0	96,9	95,4
GSM ou smartphone	46,2	56,7	65,3
Tablette	28,9	40,8	45,8
Console de jeu	12,9	14,3	14,1
Téléviseur intelligent (smart TV)	9,9	13,9	13,8

Source : Enquête TIC ménages et individus (2013-2015), SPF Economie – DG Statistique – Statistics Belgium.

Internet

	2013	2014	2015
Connexion internet			
(% des ménages)			
Ménages disposant d'une connexion internet	80,0	82,8	81,8
Ménages n'ayant jamais eu de connexion internet	17,2	15,0	15,8
Haut débit			
(% des ménages ayant une connexion internet)			
Ménages ayant une connexion fixe à haut débit	97,1	97,6	95,1
Ménages ayant une connexion mobile à haut débit	18,9	21,7	22,3

Source : Enquête TIC ménages et individus (2013-2015), SPF Economie – DG Statistique – Statistics Belgium.

Fracture numérique

	2013	2014	2015
(% des individus)			
Individus n'ayant jamais utilisé un ordinateur			
Individus	11,8	10,4	11,2
Femmes	14,1	11,4	12,2
Hommes	9,5	9,3	10,2
Individus n'ayant jamais utilisé internet			
Individus	15,1	12,9	12,6
Femmes	17,5	13,7	13,8
Hommes	12,7	12,2	11,5
Individus n'ayant jamais utilisé leur eID de manière électronique			
Individus	58,5	49,1	45,1

Source : Enquête TIC ménages et individus (2013-2015), SPF Economie – DG Statistique – Statistics Belgium.

Entreprises (occupant au moins 10 personnes)

Equipements TIC

	(% des entreprises)	2013	2014	2015
Entreprises utilisant des ordinateurs		97,9	98,1	99,97
Entreprises fournissant à leurs employés des appareils portables permettant une connexion à internet (via des réseaux de téléphonie mobile) à des fins professionnelles			70,4	66,0

Source : Enquête 'Utilisation des TIC et de l'e-commerce dans les entreprises' (2013-2015), SPF Economie - DG Statistique - Statistics Belgium.

Internet

	(% des entreprises)	2013	2014	2015
Connexion internet				
Entreprises ayant accès à internet		96,9	97,4	99,0
Entreprises utilisant une connexion fixe à haut débit			94,3	96,6
Entreprises utilisant une connexion mobile à internet via des réseaux de téléphonie mobile		56,9	65,7	67,1
Connexion internet la plus rapide				
Moins de 2 Mbps			6,0	8,3
Au moins 2 Mbps et moins de 10 Mbps			19,5	17,0
Au moins 10 Mbps et moins de 30 Mbps			26,2	26,4
Au moins 30 Mbps et moins de 100 Mbps			25,6	26,5
Au moins 100 Mbps			16,9	18,3
Très haut débit				
Au moins 30 Mbps			42,6	44,8
Au moins 100 Mbps			16,9	18,3
Site web				
Entreprises ayant un site web ou une page d'accueil		78,3	79,2	81,1
Entreprises ayant reçu des commandes sur un site web		15,0	19,4	20,8

Source : Enquête 'Utilisation des TIC et de l'e-commerce dans les entreprises' (2013-2015), SPF Economie - DG Statistique - Statistics Belgium.

Sécurité

Cyberincidents notifiés auprès du CERT.be

	(notifications rapportées par les entreprises et les organisations)	2013	2014	2015
Nombre mensuel de notifications		557	901	1.119
Nombre mensuel d'incidents (après filtrage)		339	822	1.092

Source : Chiffres sur les notifications (2013-2015) rapportées au CERT.be, rapport annuel CERT.be.

Escroqueries pour fraude par internet

	(nombre d'infractions enregistrées par la Police fédérale)	2013	2014	2015
Escroqueries pour fraudes par internet (tentatives et faits avérés)		9.444	10.851	

Source : Statistiques policières de criminalité (2006 – 2014) – Police fédérale – CGOP/ Données de Gestion.

E-Skills

Compétences numériques générales

Individus ayant des compétences numériques générales (% des individus)		2015
Faibles compétences		
Individus		24,4
Femmes		25,7
Hommes		23,1
Compétences de base		
Individus		29,2
Femmes		30,7
Hommes		27,6
Compétences plus avancées		
Individus		31,1
Femmes		27,6
Hommes		34,7

Source : Enquête TIC ménages et individus (2015), Eurostat.

Télécommunications et infrastructures

Taux de pénétration de l'internet à haut débit

	Taux de pénétration (juillet) (nombre d'abonnements par 100 habitants)	2013	2014	2015
Internet fixe à haut débit		33,8	34,7	36,1
Internet mobile à haut débit		45,3	53,7	61,1

Source : Fixed and mobile broadband penetration (subscriptions as a % of population), July 2013-2015, COCOM.

Indice relatif à l'économie et à la société numériques (DESI)

Connectivité

	2013	2014	Année 2015	Classement DESI 2016
Couverture du haut débit fixe (% de ménages)	100	100	100	6
Déploiement du haut débit fixe (% de ménages)	77,7	80,8	77,8	6
Déploiement du haut débit mobile (nombre d'abonnés par 100 habitants)	45,3	53,7	61,1	23
Spectre (% de l'objectif d'harmonisation du spectre au niveau de l'UE)	74,7	74,7	71,8	13
Couverture NGA (% de ménages, sur la totalité des ménages)	98,3	98,8	98,9	2
Abonnements au haut débit rapide (% d'abonnements ≥ 30 Mbps, sur les abonnements au haut débit fixe)	61,3	73,1	77,6	1
Prix du haut débit fixe (% du revenu brut individuel dépensé pour l'abonnement au haut débit fixe seul le moins coûteux)	1,2	1,2	1,3	15

Source : <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/digital-scoreboard>.

Capital humain

	Année			Classement
	2013	2014	2015	DESI 2016
Utilisateurs de l'internet (% de personnes âgées de 16 à 74 ans)	80,1	83,0	83,5	9
Compétences numériques de base ou avancées (% de personnes âgées de 16 à 74 ans)			60	10
Spécialistes en TIC (% d'employés)	4,3	4,4		11
Diplômés en STEM (nombre de diplômés en sciences, technologie, ingénierie et mathématiques pour 1.000 personnes âgées de 20 à 29 ans)	13			24

Source : <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/digital-scoreboard>.

Utilisation de l'internet

	Année			Classement
	2013	2014	2015	DESI 2016
Actualités (% de personnes âgées de 16 à 74 ans qui ont utilisé l'internet au cours des 3 derniers mois)	43,8	62,3	61,6	24
Musique, vidéos et jeux (% de personnes âgées de 16 à 74 ans qui ont utilisé l'internet au cours des 3 derniers mois)	60,4	64,8	66,4	3
Vidéo à la demande (% de foyers possédant un téléviseur)	68,9	72,5		3
Appels téléphoniques ou vidéo (% de personnes âgées de 16 à 74 ans qui ont utilisé l'internet au cours des 3 derniers mois)	37,1	42,1	42,1	13
Réseaux sociaux (% de personnes âgées de 16 à 74 ans qui ont utilisé l'internet au cours des 3 derniers mois)	56,8	61,7	78,4	2
Services bancaires (% de personnes âgées de 16 à 74 ans qui ont utilisé l'internet au cours des 3 derniers mois)	70,4	72,1	73,2	7
Achats (% de personnes âgées de 16 à 74 ans qui ont utilisé l'internet au cours de l'année dernière)	57,3	63,0	64,2	12

Source : <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/digital-scoreboard>.

Intégration de la technologie numérique

	Année			Classement
	2013	2014	2015	DESI 2016
Echange électronique d'informations (% d'entreprises, hors secteur financier, 10 employés minimum)	40,8	47,3	50,0	2
RFID, identification des produits (% d'entreprises, hors secteur financier, 10 employés minimum)		5,5		8
Médias sociaux, deux ou plus (% d'entreprises, hors secteur financier, 10 employés minimum)	17,4		18,9	10
Factures en ligne (% d'entreprises, hors secteur financier, 10 employés minimum)	11,6	10,9	12,3	14
Informatique en nuage, niveau moyen-élevé (% d'entreprises, hors secteur financier, 10 employés minimum)		14,3	17,3	7
PME vendant en ligne (% d'entreprises, hors secteur financier, 10 employés minimum)	20,0	22,2	23,8	4
Chiffre d'affaires du commerce en ligne (% du chiffre d'affaires des PME, hors secteur financier, de 10 à 249 employés)				-
Ventes en ligne à l'étranger (% PME, hors secteur financier, 10 employés minimum)	8,9		13,1	2

Source : <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/digital-scoreboard>.

Services publics en ligne

	Année			Classement
	2013	2014	2015	DESI 2016
Utilisateurs de l'administration en ligne (% de personnes âgées de 16 à 74 ans renvoyant des formulaires officiels complétés sur des sites internet de l'administration au cours des douze derniers mois, par rapport à l'ensemble des utilisateurs de l'internet âgés de 16 à 74 ans recensés l'an dernier)	38,2	42,2	39,2	10
Formulaires préremplis (note de 0 à 100)	72,5	62,0	65,3	10
Etendue des services en ligne (note de 0 à 100)	74,4	81,3	84,9	15
Données ouvertes (note de 0 à 700)		320	360	16

Source : <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/digital-scoreboard>.

Digital Agenda for Europe (DAE) - Objectifs de performance essentiels

Le DAE prévoit la réalisation d'objectifs de performance essentiels d'ici 2020. Les chiffres en rouge représentent les valeurs à atteindre. Les chiffres en vert se rapportent aux objectifs déjà atteints par la Belgique.

Objectifs de performance essentiel	Belgique			Objectifs DAE		
	2013	2014	2015	2013	2015	2020
Haut débit						
Taux de couverture du haut débit de base (en % de la population)	99,9	99,9	99,9	100		
Taux de couverture du haut débit rapide (en % de la population)	98,3	98,8	98,9			100
Taux de pénétration du haut débit ultra rapide 2012-2013-2014 (juillet, en % de la population) 2020 (en % des foyers)	4,6	4,6	9,5			50
Marché unique numérique						
Personnes faisant des achats en ligne (en % de la population)	47,6	54,2	55,2			50
Personnes faisant des achats en ligne transfrontaliers (en % de la population)	27,6	33,9	34,6			20
PME (10-249 employés) faisant des ventes en ligne (en % des entreprises)	20,0	22,2	23,8			33
PME (10-249 employés) faisant des achats en ligne (en % des entreprises)		15,5	20,4			33
Intégration numérique						
Personnes utilisant régulièrement internet (en % de la population)	80,1	83,0	83,5			75
Personnes de catégories défavorisées (*) utilisant régulièrement internet (en % de la population)	68,1	71,6	72,0			60
Personnes n'ayant encore jamais utilisé internet (en % de la population)	15,1	12,9	12,6			15
Services publics						
Personnes utilisant l'e-gouvernement (en % de la population)	49,6	55,1	52,1			50
Personnes qui renvoient des formulaires complétés via internet (en % de la population)	31,7	36,4	33,8			25

(*) Personnes avec au moins une des 3 caractéristiques suivantes « 55 à 74 ans /éducation scolaire limitée /sans emploi ou inactifs ou retraités ». Source : COCOM, IHS, VVA, Eurostat, Portail DAE-DSM.

Sources principales

Bel-first (Bureau Van Dijk)

<https://belfirst.bvdinfo.com/version-2016226/Home.serv?product=belfirstneo>

BNB - Banque nationale de Belgique

<http://www.nbb.be/pub/home.htm?l=fr>

CERT.be, la cyber emergency team fédérale

<https://www.cert.be/fr>

Rapport annuel 2015

https://www.cert.be/files/CERTbe_Rapportannuel2015.pdf

DNS Belgium

<http://www.dnsbelgium.be/fr>

Febelfin - Fédération belge du secteur financier

<https://www.febelfin.be/fr>

<https://www.safeinternetbanking.be/fr>

Nouvelles (22.02.2016)

<https://www.febelfin.be/fr/la-fraude-a-la-banque-en-ligne-a-ete-stable-en-2015-mais-le-phishing-a-la-carte-bancaire-se-propage>

IBPT - Institut belge des services postaux et des télécommunications

<http://www.ibpt.be/>

Etude

Etude comparative du niveau des prix des produits de télécommunications en Belgique, aux Pays-Bas, en France, en Allemagne, au Luxembourg et au Royaume-Uni [Tarifs du mois d'août 2015]

http://www.ibpt.be/public/files/fr/21593/2015-12-14_Etude-comparative-aout-2015.pdf

Cartes de couverture : réseaux mobiles

<http://www.ibpt.be/fr/consommateurs/telephone/qualite-de-service/cartes-de-couverture-reseaux-mobiles>

ICN - Institut des Comptes Nationaux

<http://inr-icn.fgov.be/fr>

OCDE - Organisation de Coopération et Développement Économiques

Portail sur le haut débit

<http://www.oecd.org/fr/sti/hautdebit/portaildelocdesurlehautdebit.htm>

Rapport

OECD Guide to Measuring the Information Society 2011

<http://browse.oecdbookshop.org/oecd/pdfs/free/9311021e.pdf>

ONSS – Office national de sécurité sociale

<http://www.onssrszls.fgov.be/fr/statistiques>

Police fédérale

<http://www.police.be/fed/fr>

Statistiques de criminalité

<http://www.police.be/fed/fr/statistiques>

Rapport

Statistiques policières de criminalité – Belgique (2000 – 2014), Police fédérale – DGR/DRI

<http://www.police.be/files/fed/files/crime/national/fr.pdf>

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

<http://economie.fgov.be/fr/>

DG Réglementation économique

http://economie.fgov.be/fr/spf/structure/Directions_generales/Reglementation_economique/

DG Inspection économique

http://economie.fgov.be/fr/spf/structure/Directions_generales/inspection_economique/

DG Statistique – Statistics Belgium

http://economie.fgov.be/fr/spf/structure/Directions_generales/statistique/

Nomenclature

Nace-BEL

http://statbel.fgov.be/fr/modules/publications/statistiques/enquetes_et_methodologie/nace-bel.jsp

Enquêtes

Enquête ICT et utilisation d'internet auprès des ménages

http://statbel.fgov.be/fr/statistiques/collecte_donnees/enquetes/TIC_menages/

Utilisation des TIC dans les entreprises

http://economie.fgov.be/fr/statistiques/collecte_donnees/enquetes/TIC_entreprises/

Enquête sur les forces de travail (EFT)

http://statbel.fgov.be/fr/statistiques/collecte_donnees/enquetes/eft/

Campagne E-SHOP-DEFENSE

Acheter en ligne en toute sécurité

http://economie.fgov.be/fr/consommateurs/Internet/commerce_electronique/campagne_e_shop_defense/

SPF Finances

<http://finance.belgium.be/fr>

Conférence de presse, 26 avril 2016

<http://finances.belgium.be/sites/default/files/downloads/2016-04-26-conference-de-presse-tow.pdf>

Union européenne

Digital Single Market (DSM) & Digital Agenda for Europe (DAE)

Portail

<https://ec.europa.eu/digital-single-market/>

Communication « Une stratégie numérique pour l'Europe », COM(2010) 245 final/2

[http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=CELEX:52010DC0245R\(01\):FR:NOT](http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=CELEX:52010DC0245R(01):FR:NOT)

Digital Agenda Scoreboard

<https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/digital-scoreboard>

Digital Economy and Society Index (DESI)

<https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/desi>

EU eGovernment Benchmark 2015

<https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/news/eu-egovernment-report-2015-shows-online-public-services-europe-are-smart-could-be-smarter>

Digital Skills Indicator

<https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/news/new-comprehensive-digital-skills-indicator>

Statistiques

Eurostat (Statistiques sur la société de l'information)

<http://ec.europa.eu/eurostat/web/information-society/overview>

NACE Rév2 -- Nomenclature statistique des activités économiques dans la Communauté européenne, Eurostat, ISSN 1977-0391

<http://ec.europa.eu/eurostat/documents/3859598/5902564/KS-RA-07-015-FR.PDF/0f229302-cf58-48dd-9190-f9552b115872?version=1.0>

UIT - Union internationale des télécommunications

IDI 2015 - ICT Development Index 2015

<http://www.itu.int/net4/ITU-D/idi/2015/index.html> (IDI 2015)

<http://www.itu.int/net4/ITU-D/idi/2015/index.html#idi2015countrycard-tab&BEL> (IDI 2015, Belgium)

Measuring the Information Society Report 2015

<http://www.itu.int/en/ITU-D/Statistics/Pages/publications/mis2015.aspx>

Liste d'abréviations

Pays

AT	Autriche	IT	Italie
AU	Australie	JP	Japon
BE	Belgique	KR	Corée du Sud (République)
BG	Bulgarie	LT	Lituanie
CA	Canada	LU	Luxembourg (Grand-Duché)
CH	Suisse	LV	Lettonie
CL	Chili	MT	Malte
CY	Chypre	MX	Mexique
CZ	Tchéquie (République tchèque)	NL	Pays-Bas
DE	Allemagne République fédérale)	NO	Norvège
DK	Danemark	NZ	Nouvelle-Zélande
EE	Estonie (République)	PL	Pologne (République)
EL	Grèce	PT	Portugal
ES	Espagne	RO	Roumanie
FI	Finlande	RS	Serbie
FR	France	SE	Suède
HR	Croatie	SI	Slovénie (République)
HU	Hongrie (République)	SK	Slovaquie (République slovaque)
IE	Irlande	TR	Turquie
IL	Israël	UK	Royaume-Uni
IS	Islande	US	États-Unis d'Amérique

Autres abréviations

3G	Norme de troisième génération [UMTS]	FTTH	Fiber to the home
3G+	Norme entre la 3G et la 4G [HSPA ou HSPA+]	GB	Gigabyte
4G	Norme de quatrième génération [LTE]	GSM	Global system for mobile communications
ADSL	Asymmetric Digital Subscriber Line	HSPA	High Speed Packet Access
B2BG	Business to Business/Government	IBPT	Institut belge des services postaux et des télécommunications
B2C	Business to Consumer	ICT	Information and Communications Technology
bits/s	bits par seconde	IDI	ICT Development Index
CERT	Computer Emergency Response Team	iDTV	Interactive Digital Television
COCOM	Communications Committee	IHS	IHS Inc.
CRM	Customer Relationship Management	IPP	Impôt des personnes physiques
DAE	Digital Agenda for Europe	ISDN	Integrated Services Digital Network
DESI	Digital Economy and Society Index	ITU	International Telecommunication Union
DG	Direction générale	LAN	Local Area Network
DG CNECT	Directorate General Connect	LTE	Long Term Evolution
DNS	Domain Name System	Max.	Maximum
DSL	Digital Subscriber Line	MB	Megabyte
DVD	Digital Versatile Disc	Mbps	Mégabit par seconde
EDI	Electronic Data Interchange	Min.	Minimum
eID	Carte d'identité électronique	NACE	Nomenclature statistique des activités économiques dans la Communauté européenne
ERP	Enterprise resource planning	NGA	Next generation access
EU	European Union	OCDE	Organisation de coopération et de développement économiques
Febelfin	Fédération belge du secteur financier		
FTTB	Fiber to the building		

OECD	Organisation for Economic Co-operation and Development	TV	Télévision
PC	Personal Computer	TVA	Taxe sur la valeur ajoutée
PDA	Personal Digital Assistant	UE	Union européenne
PDF	Portable Document Format	UE 27	Union européenne (27 Etats membres)
PDS	Proposition de déclaration simplifiée	UE 28	Union européenne (28 Etats membres)
PME	Petites et moyennes entreprises (10 à 249 personnes)	UIT	Union internationale des télécommunications
RFID	Radio Frequency Identification	UMTS	Universal Mobile Telecommunications System
SHDSL	Single-pair High-speed Digital Subscriber Line	VA	Valeur ajoutée
SMS	Short Message Service	VDSL	Very High Bitrate Digital Subscriber Line
SPF	Service public fédéral	VoIP	Voice over Internet Protocol
STEM	Science, technology, engineering, and mathematics	VVA	Valdani, Vicari & Associati
tél.	téléphone	Wi-Fi	Ensemble de protocoles de communication sans fil régis par les normes du groupe IEEE 802.11
TIC	Technologies de l'information et de la communication	WiMAX	Worldwide Interoperability for Microwave Access
TLD	Top-level domain		



Rue du Progrès 50
1210 Bruxelles
N° d'entreprise : 0314.595.348
<http://economie.fgov.be>