



## Baromètre de la société de l'information (2014)

Dans le cadre de la mission du SPF Economie, P.M.E., Classes moyennes et Energie consistant à créer les conditions d'un fonctionnement compétitif, durable et équilibré du marché des biens et services en Belgique, 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.

### Note de l'éditeur

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 de l'IBPT.

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 (2014) »
- [http://economie.fgov.be/barometre\\_de\\_la\\_societe\\_de\\_l\\_information\\_2014](http://economie.fgov.be/barometre_de_la_societe_de_l_information_2014)

Vous pouvez obtenir la publication via la boutique « Infoshop SPF Economie » :

- Adresse : Rue du Progrès 48 - 1210 Bruxelles
- Heures d'ouverture (tous les jours ouvrables) : 9h à 17h
- Contact : tél. 02 277 55 76
- e-mail [infoshop@economie.fgov.be](mailto: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. 02 277 51 11

Pour les appels en provenance de l'étranger :

tél. + 32 2 277 51 11

Editeur responsable : Jean-Marc Delporte

Président du Comité de direction

Rue du Progrès 50

1210 Bruxelles

Dépôt légal : D/2014/2295/40

## Table des matières

Introduction	4
Ménages et individus	6
Entreprises	16
E-commerce	28
E-gouvernement	42
Sécurité	50
E-skills	60
Télécommunications et infrastructures	66
Secteur TIC	82
Comparaison internationale	87
Principaux résultats	102
Conclusion	112
Sources principales	115
Liste d'abréviations	119

## Introduction

Les technologies de l'information et de la communication (TIC) occupent une place sans cesse grandissante dans le monde actuel. 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 interactions entre les citoyens et l'administration. Si elles constituent un atout indéniable dans le monde professionnel, leur maîtrise devient progressivement indispensable dans la vie de tous les jours. Il est donc fondamental de veiller à ce que l'ensemble de la population, en particulier les populations défavorisées ou désavantagées, soit capable de les utiliser et ainsi éviter le risque que ces personnes restent en marge de cette évolution de la société.

Ce Baromètre vise à faire un état des lieux du développement de la société de l'information en Belgique au regard notamment des grands objectifs européens fixés dans le cadre du « Digital Agenda for Europe ». Les principales thématiques sont passées en revue à travers neuf chapitres. Les deux premiers traitent de l'équipement en TIC et de leur usage par les citoyens et par les entreprises. Le troisième chapitre est consacré au commerce électronique tant du point de vue des ménages et individus que des entreprises. L'utilisation des services publics électroniques est analysée

au quatrième chapitre tandis que la question de la cybersécurité, de plus en plus cruciale au regard de l'actualité, fait l'objet du cinquième chapitre. Le chapitre 6 fait le point sur la question des compétences numériques, à savoir la maîtrise par les individus des outils et des technologies TIC, que ce soit dans la sphère privée ou dans le monde professionnel. Les aspects liés à l'infrastructure de télécommunications et à la comparaison des tarifs en vigueur en Belgique sont traités au chapitre 7 tandis que le chapitre qui suit analyse les aspects économiques du secteur TIC en Belgique. Le chapitre 9 permet de situer les performances de la Belgique en termes d'équipements TIC de la population et de tarifs des services de télécommunications dans une perspective internationale.

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 la société de l'information à développer et utiliser des applications et services TIC.

Bonne lecture !

Jean-Marc Delporte,  
Président du Comité de direction

## Ménages et individus

Les technologies de l'information et de la communication (TIC) constituent une composante de plus en plus importante de la vie professionnelle, sociale et culturelle des individus et des ménages. Leur présence dans le quotidien va croissante et il est donc essentiel pour ceux-ci d'en être équipés et d'être capables de les utiliser. En 2013, **82 %** des ménages en Belgique sont équipés d'au moins un ordinateur et **80 %** disposent d'une connexion internet.

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.

### Objectifs européens

Le « Digital Agenda for Europe » (DAE) a fixé des objectifs à atteindre au niveau des ménages et des individus, **d'ici à 2015** :

- **Faire passer l'utilisation régulière de l'internet (a) de 60 % à 75 % d'ici 2015.**  
(Les chiffres du point de référence se rapportent à 2009.)
- **Faire passer l'utilisation régulière de l'internet de 41 % à 60 % d'ici 2015 pour les catégories défavorisées (b).**  
(Les chiffres du point de référence se rapportent à 2009.)
- **Réduire de moitié, d'ici à 2015, la proportion de la population qui n'a jamais utilisé l'internet (pour passer à 15 %).**  
(Point de référence : en 2009, 30 % des individus âgés de 16 à 74 ans n'avaient encore jamais utilisé l'internet.)

(a) L'utilisation régulière d'internet doit être comprise comme au moins une fois par semaine.

(b) Les catégories défavorisées sont définies comme les individus répondant à au moins un des critères suivants : se situer dans la tranche d'âge entre 55 et 74 ans, avoir un faible niveau d'instruction, être hors du marché du travail (sans emploi, inactif, à la retraite).

Source : Une stratégie numérique pour l'Europe, COM(2010) 245 final/2.

## Équipement TIC (ménages)

### Disponibilité de l'ordinateur

En 2013, **81,9 %** des ménages possèdent au moins un ordinateur. Il ressort clairement du tableau que les enfants constituent un facteur incitatif à l'équipement des ménages en ordinateur puisque le taux d'équipement des ménages avec enfants est largement supérieur à celui des ménages sans enfants.

Tableau 1.1. Disponibilité de l'ordinateur dans les ménages

(en %)	Total	Ménages sans enfants	Ménages avec enfants
Ménage ayant un ordinateur ou plusieurs	<b>81,9</b>	<b>77,0</b>	<b>94,7</b>
Ménage ayant exactement 1 ordinateur	<b>40,6</b>	<b>42,1</b>	<b>36,6</b>
Ménage ayant plusieurs ordinateurs	<b>41,3</b>	<b>35,0</b>	<b>58,1</b>
Ménage ne disposant d'aucun ordinateur	<b>18,1</b>	<b>23,0</b>	<b>5,3</b>

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

### Disponibilité de la télévision numérique interactive (iDTV)

La pénétration de la télévision numérique continue sa progression puisque **61,5 %** des ménages y sont abonnés en 2013 soit une hausse de **4,1 points de pourcentage par rapport à 2012**.

Tableau 1.2. Disponibilité de l'iDTV dans les ménages

(en %)	2012	2013
Ménage disposant d'une connexion à la télévision numérique interactive	<b>57,4</b>	<b>61,5</b>
Ménage ne disposant pas de connexion à la télévision numérique interactive	<b>41,4</b>	<b>37,8</b>

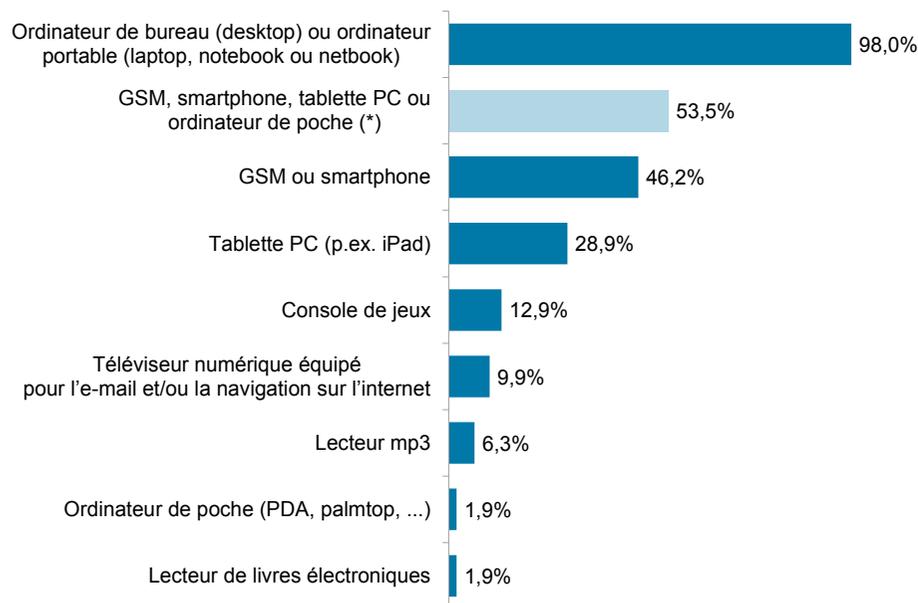
NB. Les totaux de certaines catégories peuvent être inférieurs à 100 % en raison de l'absence de réponse de certains répondants à la question concernée.

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

## Appareils connectés à internet

L'ordinateur demeure le principal moyen de se connecter à internet puisque 98 % des ménages (qui ont une connexion internet) l'utilisent pour ce faire. Les appareils mobiles enregistrent une progression spectaculaire avec une croissance de 13,4 points de pourcentage pour les téléphones mobiles et de 15,1 points de pourcentage pour les tablettes. Ce boom de l'utilisation des appareils mobiles connectés confirme clairement une tendance de plus en plus marquée au phénomène de nomadisme numérique.

Graphique 1.1. Appareils connectés à internet dans les ménages qui ont une connexion internet



(\*) Regroupement d'autres libellés.

Source : Enquête TIC ménages et individus (2012-2013), SPF Economie - DG Statistique - Statistics Belgium.

**53,5 %** des ménages qui ont une connexion internet à domicile utilisent un GSM ou smartphone pour se connecter à l'internet.

## Connexion à l'internet

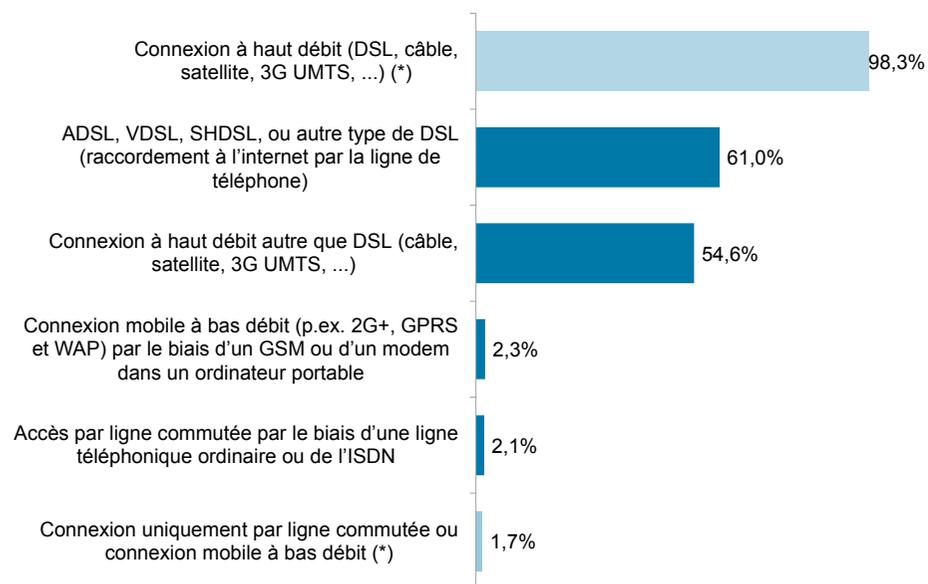
En 2013, **80 %** des ménages disposent d'une connexion internet. Les ménages avec enfants affichent des taux de connexion largement supérieurs à ceux sans enfants, **93 %** contre **75 %**. Le fait d'avoir des enfants constitue donc également un incitant à s'équiper d'une connexion internet.

Source : Enquête TIC ménages et individus (2013), Eurostat..

## Type de connexion internet

**98,3 %** des ménages connectés à internet utilisent une connexion à haut débit. La technologie DSL demeure le principal canal d'accès à internet avec **61 %** mais elle s'inscrit en léger recul par rapport à 2012 au profit des connexions mobiles qui continuent leur montée en puissance.

Graphique 1.2. Type de connexion des ménages qui ont une connexion internet



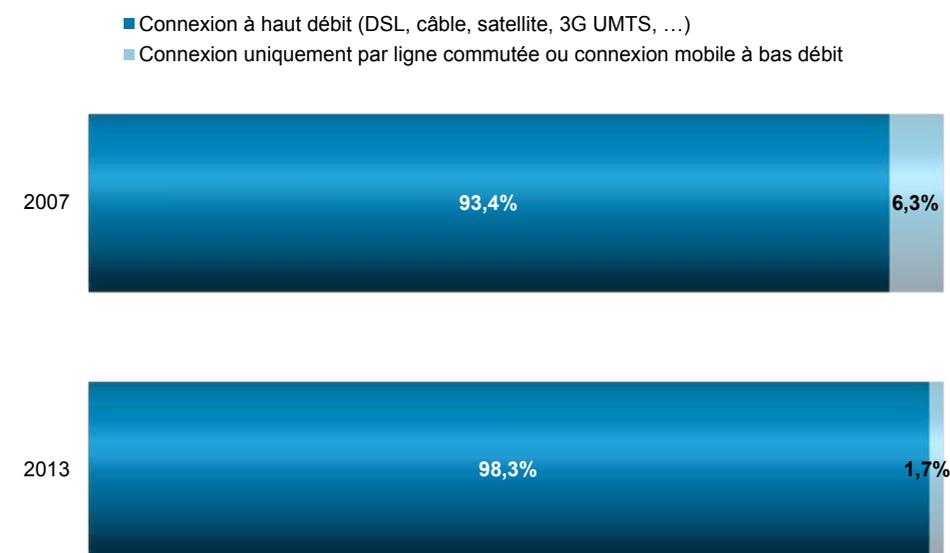
(\*) Regroupement d'autres libellés.

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

## Connexions à haut débit

La proportion des ménages connectés qui disposent d'une connexion haut débit est comparable au taux de couverture du haut débit en Belgique qui se situe aux alentours des **98 %** de la population. La convergence de ces deux taux confirme le niveau avancé de l'infrastructure réseau fixe belge tant en termes de qualité que de déploiement.

Graphique 1.3. Pourcentage de connexions à haut débit dans les ménages qui ont une connexion internet



Source : Enquête TIC ménages et individus (2007 et 2013), SPF Economie - DG Statistique - Statistics Belgium.

**98,3 %** des ménages ayant une connexion internet utilisent une connexion à haut débit.

## Motifs pour avoir accès à l'internet à domicile

Le motif principal des ménages pour disposer d'une connexion internet à leur domicile demeure la volonté de s'informer : **63,2 %**. Cependant, ce motif s'inscrit en retrait entre 2012 et 2013 au profit de la baisse du prix de la connexion, du divertissement, des services publics en ligne et des achats en ligne. Il est étonnant de constater la forte diminution de la volonté d'utiliser le courriel et le chat ainsi que les services bancaires en ligne à partir de son domicile ; ces services étant probablement de plus en plus utilisés à partir d'un appareil mobile.

Tableau 1.3. Motifs pour avoir accès à l'internet à domicile

(% de ménages qui ont une connexion internet depuis maximum douze mois)	2012	2013
Pour s'informer à domicile	<b>66,0</b>	<b>63,2</b>
Pour les courriels électronique ou le chat	<b>38,7</b>	<b>28,7</b>
Pour les services bancaires en ligne	<b>31,1</b>	<b>24,2</b>
Compris dans un forfait de télévision numérique ou d'abonnement au téléphone	<b>16,2</b>	<b>21,0</b>
Pour le divertissement	<b>12,5</b>	<b>15,2</b>
Prendre l'internet à domicile est devenu plus facile	<b>11,9</b>	<b>14,7</b>
Tout le monde a l'internet à l'heure actuelle	<b>13,4</b>	<b>14,3</b>
Prendre l'internet à domicile est devenu moins cher	<b>9,0</b>	<b>13,1</b>
Pour les services publics en ligne	<b>6,3</b>	<b>9,4</b>
En vue de télétravail	<b>6,1</b>	<b>7,3</b>
Pour les achats en ligne	<b>2,7</b>	<b>5,3</b>

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

## Raisons de ne pas avoir d'accès internet à domicile

**20 %** des ménages belges ne disposent pas d'une connexion internet à leur domicile. Parmi ceux-ci, **44,5 %** estiment qu'internet est inutile, **32 %** invoquent le manque de compétences tandis que **24,8 %** trouvent que le matériel pour se connecter est trop cher. Il est intéressant de constater que la proportion de ménages qui invoquent le coût de connexion trop élevé est en baisse par rapport à 2012.

Tableau 1.4. Raisons de ne pas avoir d'accès internet à domicile

	(% des ménages qui n'ont pas de connexion internet)	2012	2013
Internet est inutile		<b>43,0</b>	<b>44,5</b>
Manque de compétences		<b>28,5</b>	<b>32,0</b>
Le matériel est trop cher		<b>29,1</b>	<b>24,8</b>
Coût de connexion trop élevé		<b>25,4</b>	<b>19,5</b>
Accès ailleurs		<b>11,4</b>	<b>11,9</b>
Inquiétudes au sujet de la vie privée ou de la sécurité		<b>6,7</b>	<b>8,4</b>
Ne veut pas d'internet		<b>5,0</b>	<b>4,6</b>
Handicap physique ou sensoriel		<b>2,9</b>	<b>2,5</b>
L'internet à haut débit n'est pas disponible dans le quartier où le ménage habite		<b>0,3</b>	<b>0,3</b>

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

## Ménages et individus

### Equipement TIC (Individus)

#### Fréquence d'utilisation de l'ordinateur (au cours des trois derniers mois)

Parmi les Belges qui déclarent avoir utilisé un ordinateur au cours des trois derniers mois, ils sont **84 %** à en avoir une utilisation quotidienne et **13,2 %** à s'en servir au moins une fois par semaine. La Belgique se situe au-dessus de la moyenne de l'UE 28 pour l'utilisation quotidienne : **81 %**.

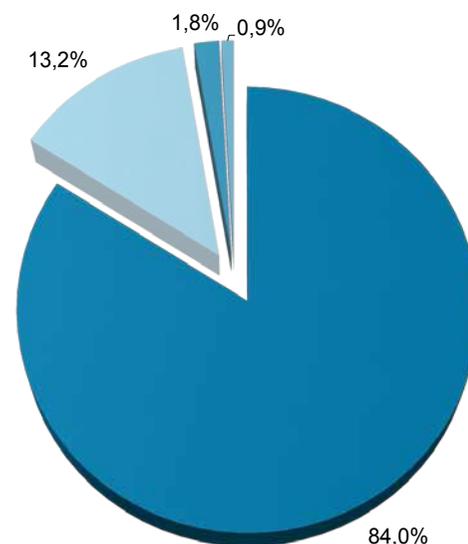
Graphique 1.4. Fréquence d'utilisation de l'ordinateur par les individus qui ont utilisé un ordinateur au cours des trois derniers mois

■ Tous les jours ou presque tous les jours

■ Une fois par semaine au moins, mais pas tous les jours

■ Une fois par mois au moins, mais pas chaque semaine

■ Moins d'une fois par mois



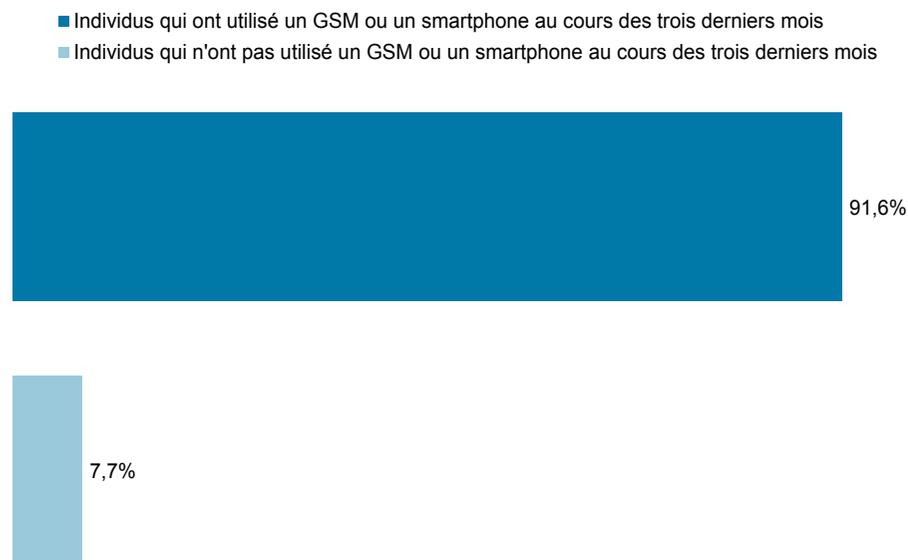
NB. Les totaux de certaines catégories peuvent être inférieurs à 100 % en raison de l'absence de réponse de certains répondants à la question concernée.

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

## Téléphonie mobile

**91,6 %** des Belges ont utilisé un téléphone mobile ou un smartphone au cours des trois derniers mois. Ce taux d'utilisation est corrélé au niveau d'instruction des utilisateurs puisque ce taux est de **86 %** pour les personnes disposant d'un faible niveau d'instruction alors qu'il culmine à **96 %** pour les personnes disposant d'un niveau élevé d'instruction. Le facteur âge joue également un rôle puisque les 16-24 ans utilisent davantage la téléphonie mobile (**95 %**) contre **79 %** pour les séniors.

Graphique 1.5. Pourcentage\* d'individus de 16 à 74 ans ayant utilisé un téléphone mobile (GSM) ou un téléphone intelligent (smartphone) au cours des trois derniers mois



\* 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), SPF Economie - DG Statistique - Statistics Belgium.

## Utilisation régulière de l'internet par les individus

**80 %** des Belges se connectent à internet au moins une fois par semaine contre seulement **72 %** pour la moyenne de l'UE 28. La Belgique dépasse ainsi déjà l'un des objectifs clés du DAE qui vise à ce que **75 %** de la population de l'UE utilise régulièrement internet à l'horizon 2015.

Source : Enquête TIC ménages et individus (2013), Eurostat.

**80 %**  
des Belges se connectent à l'internet au moins une fois par semaine.

## Utilisation régulière de l'internet par les individus issus des catégories défavorisées

Les personnes défavorisées ou, plus exactement, désavantagées selon la terminologie de la Commission européenne, constituent les principales catégories de population victimes de la fracture numérique. La Commission européenne considère qu'une personne est désavantagée 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.

La Belgique se positionne favorablement sur cet indicateur puisqu'en 2013, **68 %** de la population désavantagée a utilisé internet au moins une fois par semaine alors que l'objectif européen en la matière est de **60 %** à l'horizon 2015.

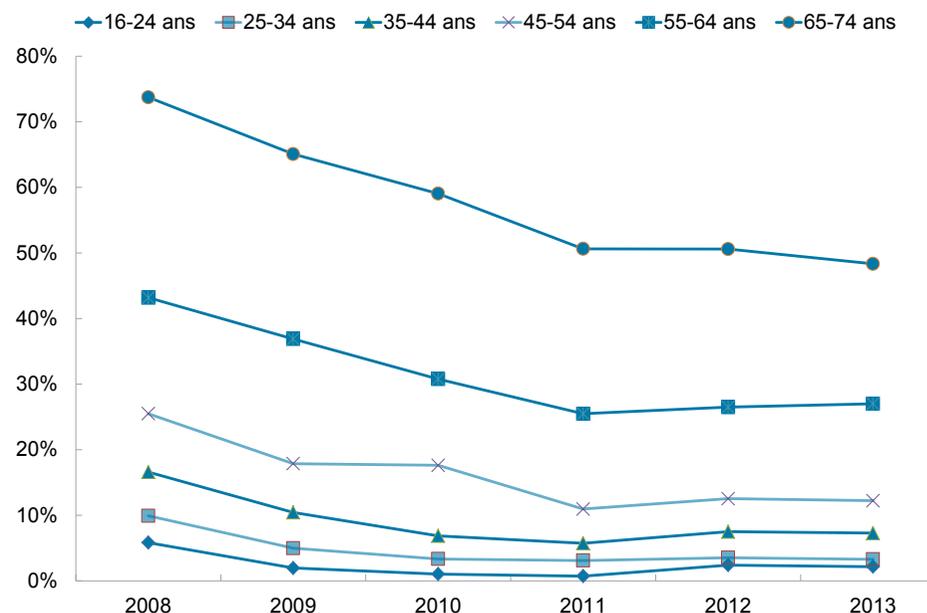
Source : Enquête TIC ménages et individus (2013), SPF Economie - DG Statistique - Statistics Belgium.

En Belgique, **68 %** de la population défavorisée utilise régulièrement internet.

## Fracture numérique (internet)

Après une forte baisse de la proportion d'individus en Belgique âgés de 16 à 74 ans qui n'ont jamais utilisé internet entre 2005 et 2011, celle-ci semble se stabiliser depuis lors. En 2013, ce taux était de de **15,1 %** contre **15,4 %** en 2012, ce qui pourrait indiquer qu'on atteint progressivement un seuil incompressible. La Belgique se conforme toutefois d'ores et déjà à l'objectif du DAE qui fixe ce seuil à **15 %** en 2015.

Graphique 1.6. Pourcentage d'individus qui n'ont jamais utilisé internet, par tranches d'âge



Source : Enquête TIC ménages et individus (2008-2013), Eurostat.

Le graphique 1.6 démontre clairement qu'il existe une corrélation entre l'âge des individus et la nonutilisation d'internet par ceux-ci. En effet, plus les tranches d'âges sont élevées et plus la proportion de nonutilisateurs d'internet augmente. Bien que la proportion d'individus situés dans les tranches d'âges élevés soit en constante diminution depuis 2008, il subsiste un différentiel très important entre les deux tranches extrêmes en 2013 : **2,2 %** de nonutilisateurs d'internet pour la tranche 16-24 ans contre **48,3 %** pour la tranche 65-74 ans.

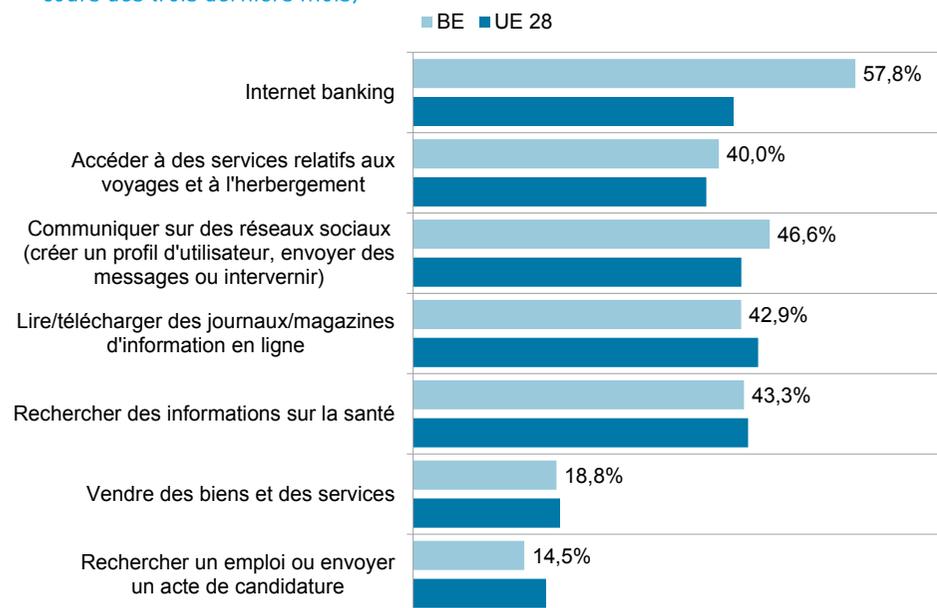
Source : Enquête TIC ménages et individus (2008-2013), SPF Economie - DG Statistique - Statistics Belgium.

## Profil des individus

### Usage de l'internet : finalités

L'internet banking est plébiscité par la majorité des Belges puisque **57,8 %** de ceux-ci utilisent internet pour leurs transactions bancaires contre **41,9 %** pour la moyenne des Européens. La communication sur les réseaux sociaux constitue la deuxième principale activité des Belges sur internet avec **46,6 %** suivie par la recherche d'informations sur la santé : **43,3 %**.

Graphique 1.7. Activités liées à l'internet [% d'individus qui ont utilisé internet au cours des trois derniers mois]

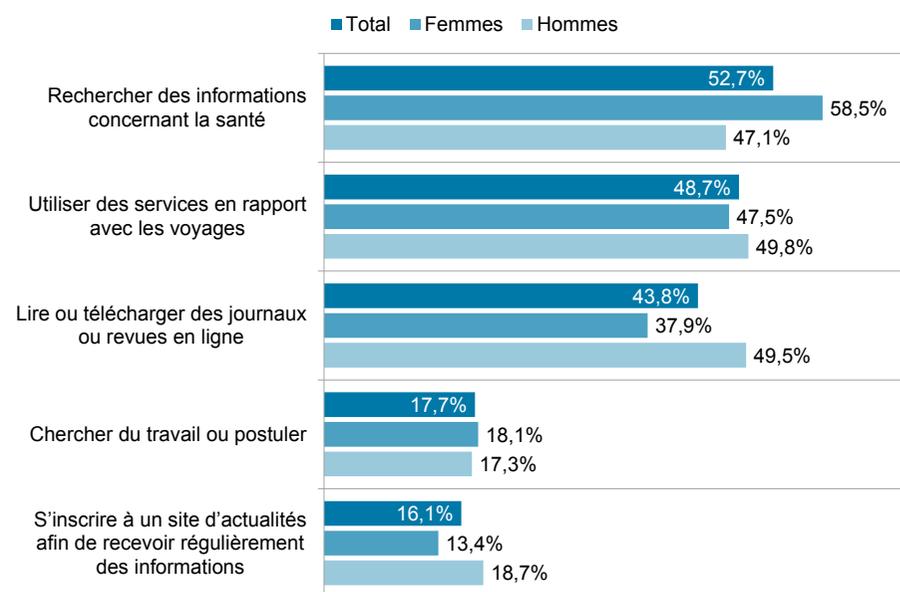


Source : Enquête TIC ménages et individus (2013), Eurostat.

### Activités préférées sur internet (selon le genre)

Globalement, les préférences d'utilisation de l'internet sont assez similaires entre les hommes et les femmes sauf pour la recherche d'informations sur la santé où la proportion de femmes est nettement plus forte et pour la lecture ou le téléchargement de journaux ou revues en ligne où c'est l'inverse.

Graphique 1.8. Utilisation d'internet selon le genre [% d'individus qui ont utilisé internet au cours des trois derniers mois]



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

## Entreprises

Le très haut débit poursuit sa progression dans les entreprises belges : **39,7 %** d'entre elles utilisent des lignes fixes à haut débit rapide ( $\geq 30$  Mbps), contre 34 % un an plus tôt. Quant à la connexion mobile à large bande (3G), sa présence dans les entreprises belges a fortement progressé en douze mois, passant de 35,5 % en 2012 à **56,9 %** en 2013.

**35 %** des entreprises belges utilisent les médias sociaux, bien que seulement **8,5 %** disposent d'une politique officielle à cet égard.

### Note liminaire

---

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).

Lors de l'enquête sur l'utilisation des TIC (technologies de l'information et de la communication) 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. Le lecteur intéressé peut consulter les résultats de l'enquête incluant cette classe d'entreprises dans le volet « Statistiques & Analyses » (<http://statbel.fgov.be/fr/statistiques/chiffres/economie/entreprises/tic/>) du site web du SPF Economie.

## Équipement TIC

### Ordinateur

Les ordinateurs (ordinateur de bureau ou portable, tablette, smart-phone ...) font partie de la gamme des outils de travail jugés indispensables pour exercer quasi toutes les activités professionnelles.

**97,9 %** des entreprises belges utilisent des ordinateurs. Ce pourcentage est légèrement supérieur à la moyenne européenne qui se situe à **97,2 %**.

Tableau 2.1. Entreprises utilisant des ordinateurs

(en %)	Entreprises	Grandes	Moyennes	Petites
BE	<b>97,9</b>	<b>99,8</b>	<b>99,7</b>	<b>97,5</b>
UE 28	<b>97,2</b>	<b>99,6</b>	<b>98,9</b>	<b>96,8</b>
Max. UE 28	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>

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

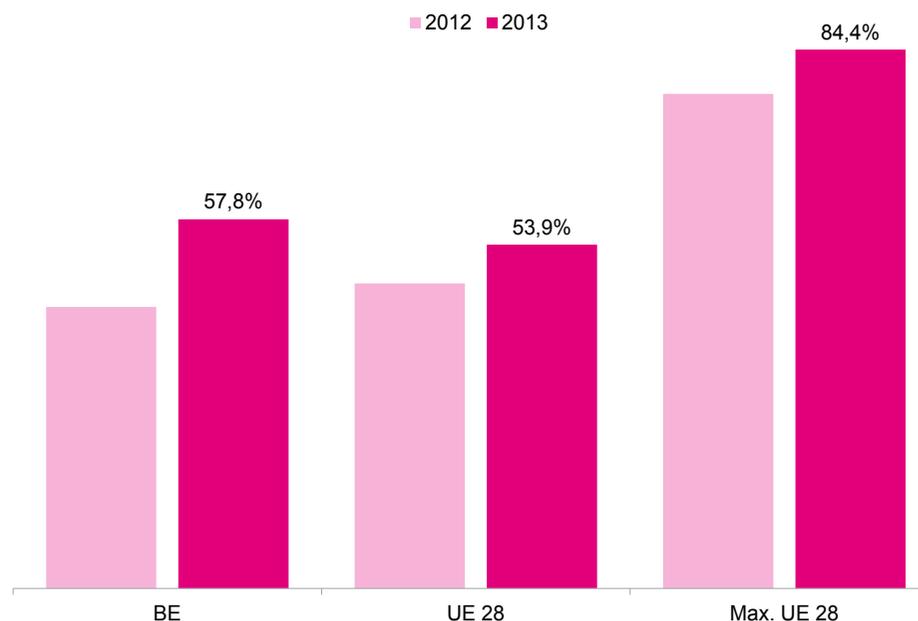
En Belgique, les ordinateurs occupent une place dans la quasi-totalité des grandes et moyennes entreprises ; ils ne sont absents que dans **2,5 %** des petites entreprises.

### Appareil portable pour se connecter à l'internet à des fins professionnelles

**57,8 %** des entreprises belges mettent à disposition de leurs employés des appareils portables pour se connecter à l'internet à des fins professionnelles grâce aux réseaux de téléphonie mobile.

En douze mois, nos entreprises ont franchi un double cap : elles dépassent la barre des **50 %** et se situent désormais au-dessus de la moyenne européenne (**53,9 %**), grâce à une forte hausse (+15,1 points de pourcentage) enregistrée sur une année dans nos petites entreprises.

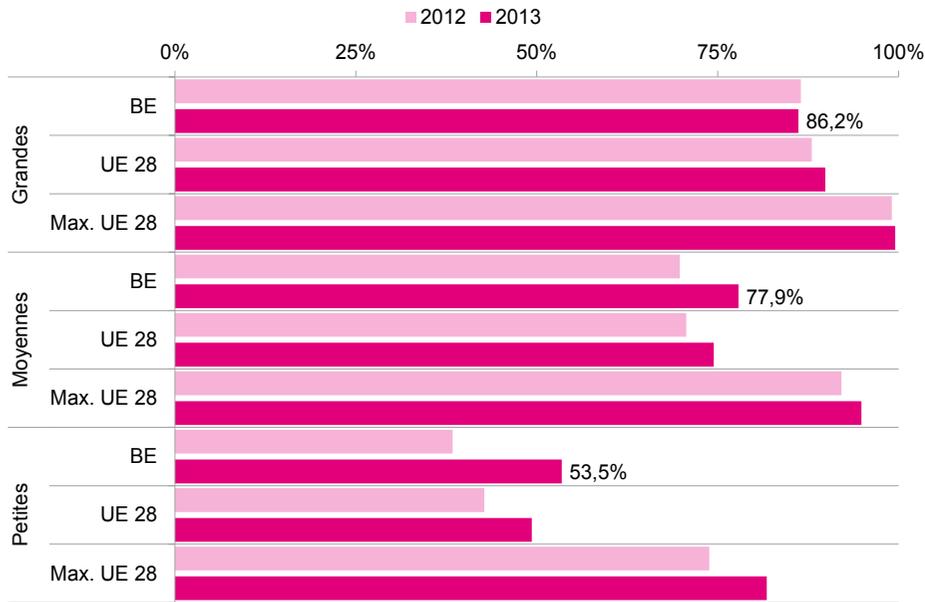
Graphique 2.1. Entreprises fournissant à leurs employés des appareils portables permettant une connexion mobile à l'internet à des fins professionnelles



Source : Enquête 'Utilisation des TIC et de l'e-commerce dans les entreprises' (2012-2013), SPF Economie – DG Statistique - Statistics Belgium, Eurostat.

Depuis 2013, la barre des **50 %** est franchie dans toutes les tailles (petites, moyennes, grandes) d'entreprises établies en Belgique.

Graphique 2.2. Entreprises par taille fournissant à leurs employés des appareils portables permettant une connexion mobile à l'internet à des fins professionnelles



Source : Enquête 'Utilisation des TIC et de l'e-commerce dans les entreprises' (2012-2013), SPF Economie – DG Statistique - Statistics Belgium, Eurostat.

Si les grandes entreprises sont les plus nombreuses (**86,2 %**) à doter leur personnel d'appareils portables pour se connecter à l'internet, il convient de souligner que c'est aussi le cas dans plus d'une petite entreprise belge sur deux (**53,5 %**).

## Connexion à internet

### Accès

**96,9 %** des entreprises établies en Belgique ont accès à internet, ce qui situe la Belgique légèrement au-dessus de la moyenne européenne (**96,2 %**).

Tableau 2.2. Entreprises ayant accès à internet

(en %)	Entreprises	Grandes	Moyennes	Petites
BE	<b>96,9</b>	<b>99,1</b>	<b>99,5</b>	<b>96,3</b>
UE 28	<b>96,2</b>	<b>99,5</b>	<b>98,6</b>	<b>95,7</b>
Max. UE 28	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>

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

Presque toutes les grandes et moyennes entreprises disposent d'un accès à internet.

### Débit le plus rapide

Plus de deux-tiers (**67,6 %**) des entreprises belges disposent d'une connexion offrant un débit d'au moins 10 Mbps, contre moins de la moitié (**44 %**) des entreprises européennes.

Tableau 2.3. Connexion internet la plus rapide dans les entreprises, par débit (Mbps)

(en %)	BE	UE 28	Max. UE 28
Moins de 2 Mbps	<b>7,6</b>	<b>8,1</b>	<b>29,4</b>
Au moins 2 Mbps et moins de 10 Mbps	<b>21,6</b>	<b>43,3</b>	<b>70,5</b>
Au moins 10 Mbps et moins de 30 Mbps	<b>27,9</b>	<b>24,4</b>	<b>36,5</b>
Au moins 30 Mbps et moins de 100 Mbps	<b>25,7</b>	<b>12,1</b>	<b>30,4</b>
Au moins 100 Mbps	<b>14,0</b>	<b>7,5</b>	<b>20,8</b>

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

**39,7 %** des entreprises belges utilisent des lignes à haut débit rapide ( $\geq 30$  Mbps), soit le double des entreprises européennes (19,6 %). Quant au haut débit ultra rapide ( $\geq 100$  Mbps), il est déjà utilisé par **14 %** des entreprises belges, contre 7,5 % au niveau européen.

## Type de connexion

Au niveau des connexions filaires, la connexion de type DSL reste la technologie privilégiée des entreprises belges puisqu'elle se trouve présente dans près de neuf entreprises sur dix (**87,5 %**).

Quant à la connexion mobile à large bande (3G), sa présence dans les entreprises belges a fortement progressé en douze mois, passant de **35,5 %** en 2012 à **56,9 %** en 2013.

Tableau 2.4. Connexion internet dans les entreprises, par type

	(en %)	BE			UE 28	
		Entreprises	Grandes	Moyennes	Petites	Entreprises
Modem traditionnel (sur la ligne téléphonique classique ou ISDN)		<b>33,6</b>	<b>36,2</b>	<b>32,5</b>	<b>33,6</b>	<b>21,4</b>
DSL		<b>87,5</b>	<b>93,5</b>	<b>87,1</b>	<b>87,3</b>	<b>78,7</b>
Autres connexions internet fixes (ex. câble)		<b>30,5</b>	<b>75,3</b>	<b>48,9</b>	<b>25,8</b>	<b>30,0</b>
Connexion mobile à large bande (3G)		<b>56,9</b>	<b>86,1</b>	<b>70,3</b>	<b>53,7</b>	<b>56,2</b>
Autre connexion mobile (ex. GSM, GPRS, EDGE)		<b>58,5</b>	<b>72,1</b>	<b>66,5</b>	<b>56,6</b>	<b>27,9</b>

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

Dans leur majorité, les entreprises belges, quelle que soit leur taille, utilisent des connexions fixes de type DSL. Les autres connexions fixes (de type câble, par exemple) sont aussi utilisées en Belgique par trois-quarts des grandes entreprises (**75,3 %**) et par près de la moitié des moyennes entreprises (**48,9 %**).

## Entreprises

### Usages des TIC

---

L'enquête menée en 2013 inclut un module spécial consacré à l'utilisation des médias sociaux par les entreprises. L'enquête classe les médias sociaux en quatre types :

- les réseaux sociaux (p. ex. Facebook, LinkedIn, Xing, Viadeo, Yammer, etc.) ;
- des sites web de partage de contenu multimédia (p. ex. YouTube, Flickr, Picasa, Slideshare, etc.) ;
- les blogs d'entreprise ou microblogs (p. ex. Twitter, Present.ly, etc.) ;
- des outils de partage de connaissances basés sur un wiki.

Les références à des produits et marques commerciales sont effectuées dans un souci de clarification et ne sont nullement destinées à promouvoir l'utilisation de ces services et produits.

### Médias sociaux

---

**35 %** des entreprises belges utilisent au moins un des quatre types de médias sociaux, bien que seulement **8,5 %** de nos entreprises disposent d'une politique officielle à cet égard. Ces pourcentages sont supérieurs à la moyenne européenne qui se situe respectivement à **30,4 %** et **8,1 %**.

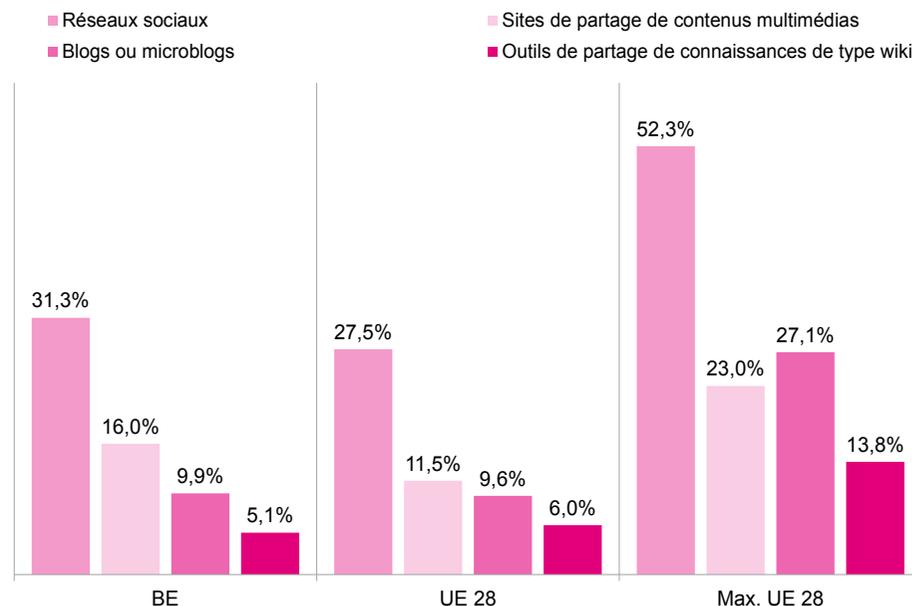
Tableau 2.5. Entreprises utilisant au moins un type de médias sociaux et entreprises ayant une politique en la matière

(en %)	BE	UE 28	Max. UE 28
Entreprises utilisant au moins un type de médias sociaux	<b>35,0</b>	<b>30,4</b>	<b>55,2</b>
Entreprises ayant une politique officielle pour l'utilisation des médias sociaux	<b>8,5</b>	<b>8,1</b>	<b>19,7</b>

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

Les deux types de médias sociaux les plus utilisés par les entreprises belges sont d'abord les réseaux sociaux (**31,3 %**), puis les sites web de partage de contenu multimédia (**16 %**).

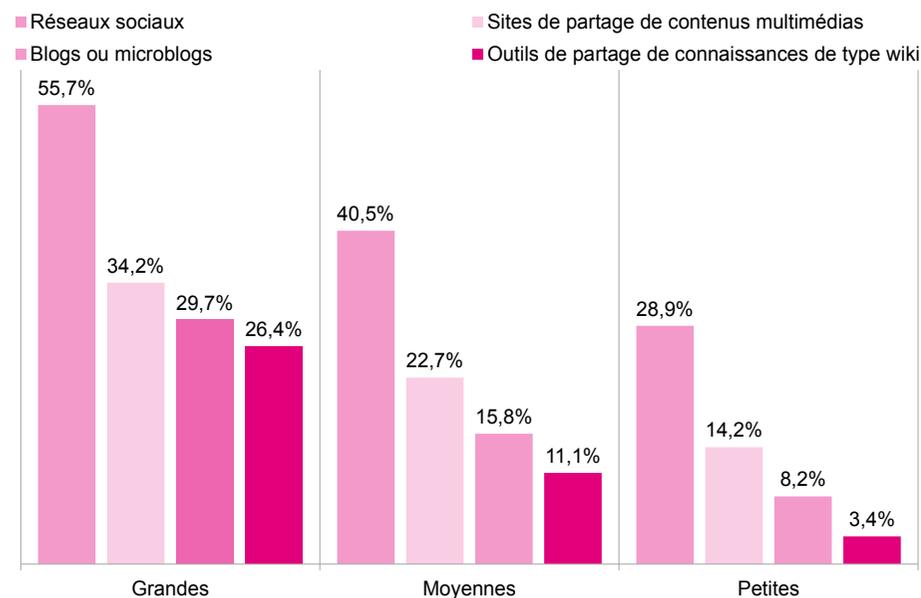
Graphique 2.3. Entreprises utilisant des médias sociaux selon le type de média



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

L'ordre décroissant dans lequel les types de médias sociaux sont utilisés reste le même, quelle que soit la taille des entreprises. Toutefois, leur utilisation est beaucoup plus fréquente dans les grandes et moyennes entreprises que dans les petites.

Graphique 2.4. Entreprises par taille utilisant des médias sociaux selon le type de média



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

Les entreprises belges utilisent les médias sociaux pour différentes finalités, en premier lieu pour améliorer leur image et leur présence sur internet (**22,8 %**).

Tableau 2.6. Finalités de l'utilisation des médias sociaux par les entreprises

(en %)	BE	UE 28
Développer l'image de l'entreprise ou commercialiser des produits	<b>22,8</b>	<b>22,3</b>
Recueillir les avis, les critiques ou les questions des clients et y répondre	<b>12,5</b>	<b>15,2</b>
Faire participer les clients au développement ou à l'amélioration des biens ou des services	<b>8,2</b>	<b>8,7</b>
Collaborer avec des partenaires commerciaux ou d'autres organismes	<b>9,2</b>	<b>9,0</b>
Recruter des salariés	<b>16,9</b>	<b>9,0</b>
Echanger des avis, des opinions ou de la connaissance au sein de l'entreprise	<b>8,8</b>	<b>9,1</b>

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

Les entreprises belges sont plus nombreuses à se servir des médias sociaux pour recruter du personnel (**16,9 %**) que leurs consœurs européennes (**9 %**).

## Facture électronique

On peut distinguer deux types de factures électroniques. Dans le premier type, elles sont établies selon une structure standard qui peut être traitée de manière automatique (par ex. EDI, UBL, XML). Dans ce cas, les factures peuvent être échangées directement entre les fournisseurs et les clients ou par l'intermédiaire des prestataires de services ou d'un système de services bancaires informatisés. Dans le second type, les factures établies sous format électronique (par ex. des courriels, des pièces jointes en format PDF) sont incompatibles avec le traitement automatique.

Tableau 2.7. Entreprises ayant reçu des factures électroniques sous un format standard compatible avec le traitement automatique

(en %)	Entreprises	Grandes	Moyennes	Petites
BE	<b>31,1</b>	<b>47,1</b>	<b>34,1</b>	<b>30,0</b>
UE 28	<b>24,4</b>	<b>38,9</b>	<b>28,2</b>	<b>23,3</b>
Max. UE 28	<b>60,3</b>	<b>88,7</b>	<b>71,8</b>	<b>56,8</b>

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

**31,1 %** des entreprises belges reçoivent des factures électroniques selon un format compatible avec le traitement automatique. Ce pourcentage varie selon la taille des entreprises mais il est nettement supérieur à la moyenne européenne, quelle que soit leur taille.

Tableau 2.8. Entreprises ayant envoyé des factures électroniques sous un format standard compatible avec le traitement automatique

(en %)	Entreprises	Grandes	Moyennes	Petites
BE	<b>11,6</b>	<b>42,6</b>	<b>19,6</b>	<b>9,2</b>
UE 28	<b>10,4</b>	<b>34,8</b>	<b>17,6</b>	<b>8,5</b>
Max. UE 28	<b>60,0</b>	<b>80,5</b>	<b>72,7</b>	<b>56,7</b>

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

Les entreprises sont moins nombreuses à envoyer qu'à recevoir des factures électroniques selon un format compatible avec le traitement automatique. Pour la Belgique, cette proportion chute à **11,6 %** mais elle reste néanmoins un peu au-dessus de la moyenne européenne (**10,4 %**). Cette pratique varie très fortement selon la taille des entreprises.

Tableau 2.9. Entreprises ayant envoyé des factures électroniques incompatibles avec le traitement automatique

(en %)	Entreprises	Grandes	Moyennes	Petites
BE	<b>34,2</b>	<b>58,0</b>	<b>44,1</b>	<b>31,7</b>
UE 28	<b>43,8</b>	<b>55,7</b>	<b>48,5</b>	<b>42,6</b>
Max. UE 28	<b>73,3</b>	<b>87,2</b>	<b>78,1</b>	<b>71,9</b>

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

**34,2 %** des entreprises belges envoient des factures électroniques incompatibles avec le traitement automatique, soit approximativement trois fois plus que pour l'envoi de factures compatibles. Les écarts sont toutefois moins marqués selon la taille des entreprises.

## Echange automatique d'informations au sein de l'entreprise

Un ERP/PRE (planification des ressources de l'entreprise) est un progiciel utilisé pour gérer des ressources grâce au partage de données entre différentes composantes fonctionnelles (p.ex. comptabilité, planification, production, marketing, etc.).

Tableau 2.10. Entreprises ayant utilisé un progiciel ERP

(en %)	Entreprises	Grandes	Moyennes	Petites
BE	<b>40,8</b>	<b>78,8</b>	<b>64,1</b>	<b>35,6</b>
UE 28	<b>26,5</b>	<b>72,9</b>	<b>49,8</b>	<b>21,1</b>
Max. UE 28	<b>45,1</b>	<b>92,3</b>	<b>69,5</b>	<b>40,6</b>

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

En Belgique, **40,8 %** des entreprises utilisent un progiciel ERP, soit bien davantage que leurs consœurs européennes (**26,5 %**). Cet outil est particulièrement utilisé par les grandes et moyennes entreprises.

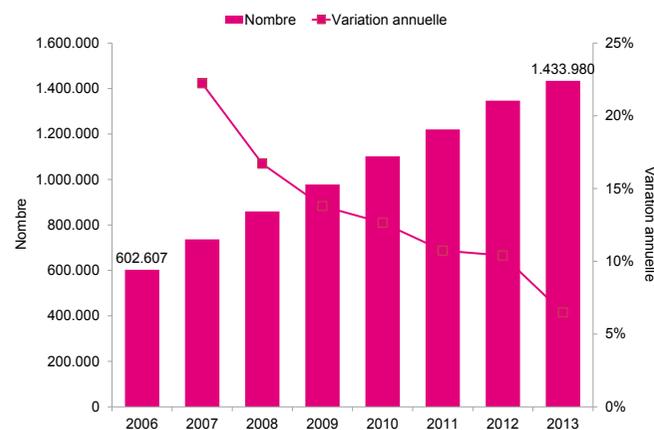
## Entreprises

### DNS Belgium (données 2013)

Le nombre de noms de domaine « .be » a augmenté de **138 %** depuis 2006. Toutefois, la hausse annuelle tend à s'atténuer : elle se situe à **+6,5 %** en 2013 (par rapport à 2012), contre encore **10,4 %** un an plus tôt.

#### Evolution et croissance du nombre de noms de domaine « .be »

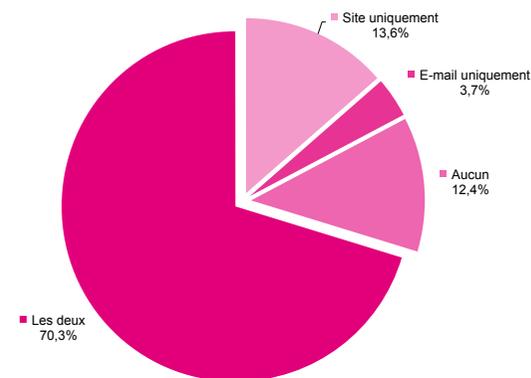
Graphique 2.5. Evolution et variation annuelle du nombre de noms de domaine « .be »



Source : DNS Belgium.

#### Utilisation du nom de domaine « .be »

Graphique 2.6. Utilisation du nom de domaine « .be »



Source : DNS Belgium.

## Type de site

**46,9 %** des noms de domaine « .be » sont consacrés à des sites web dédiés aux entreprises. Cette catégorie reste la plus importante, même si la part a légèrement fléchi.

Tableau 2.11. Contenu des sites internet « .be » (en %) et évolution (en points de pourcentage)

	2012	2013	Evolution
Site d'entreprise	48,4	46,9	-1,5
Site non commercial	19,6	21,7	2,1
Message d'erreur	7,6	7,4	-0,2
Pay per click	6,5	4,1	-2,5
Blog personnel/familial	6,2	4,7	-1,4
Boutique internet	4,3	4,7	0,4
Portail/media	1,2	2,3	1,1
Site internet à vendre	4,5	3,4	-1,1
Autres	1,8	4,8	3,0

Source : DNS Belgium.

## Nationalité des titulaires de noms de domaine « .be »

Deux tiers des titulaires de noms de domaine sont de nationalité belge.

Tableau 2.12. Nationalité des propriétaires de sites internet « .be »

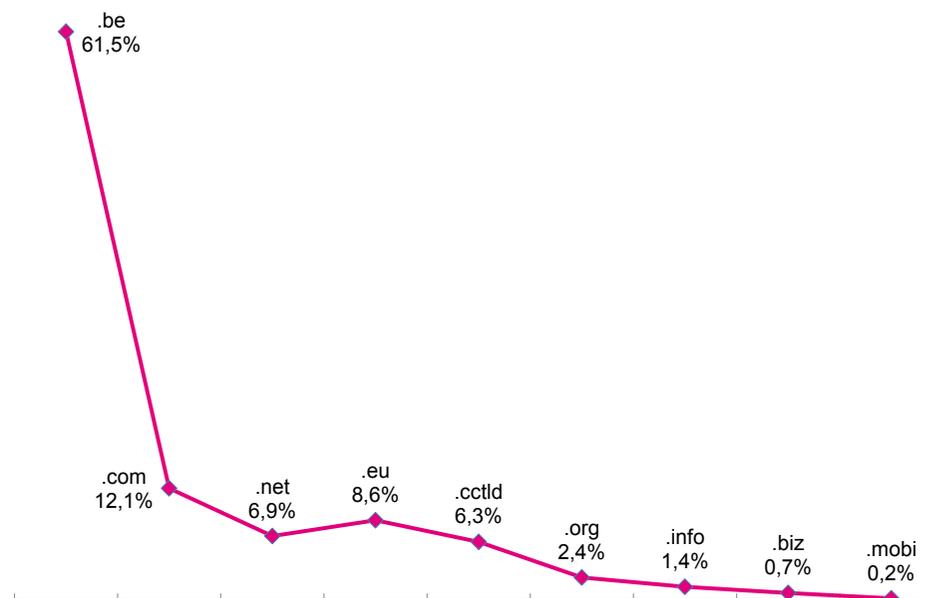
	(en %)	2013
BE		66,6
NL		19,1
FR		5,5
DE		1,8
GB		1,3
US		1,2
Autres		4,4

Source : DNS Belgium.

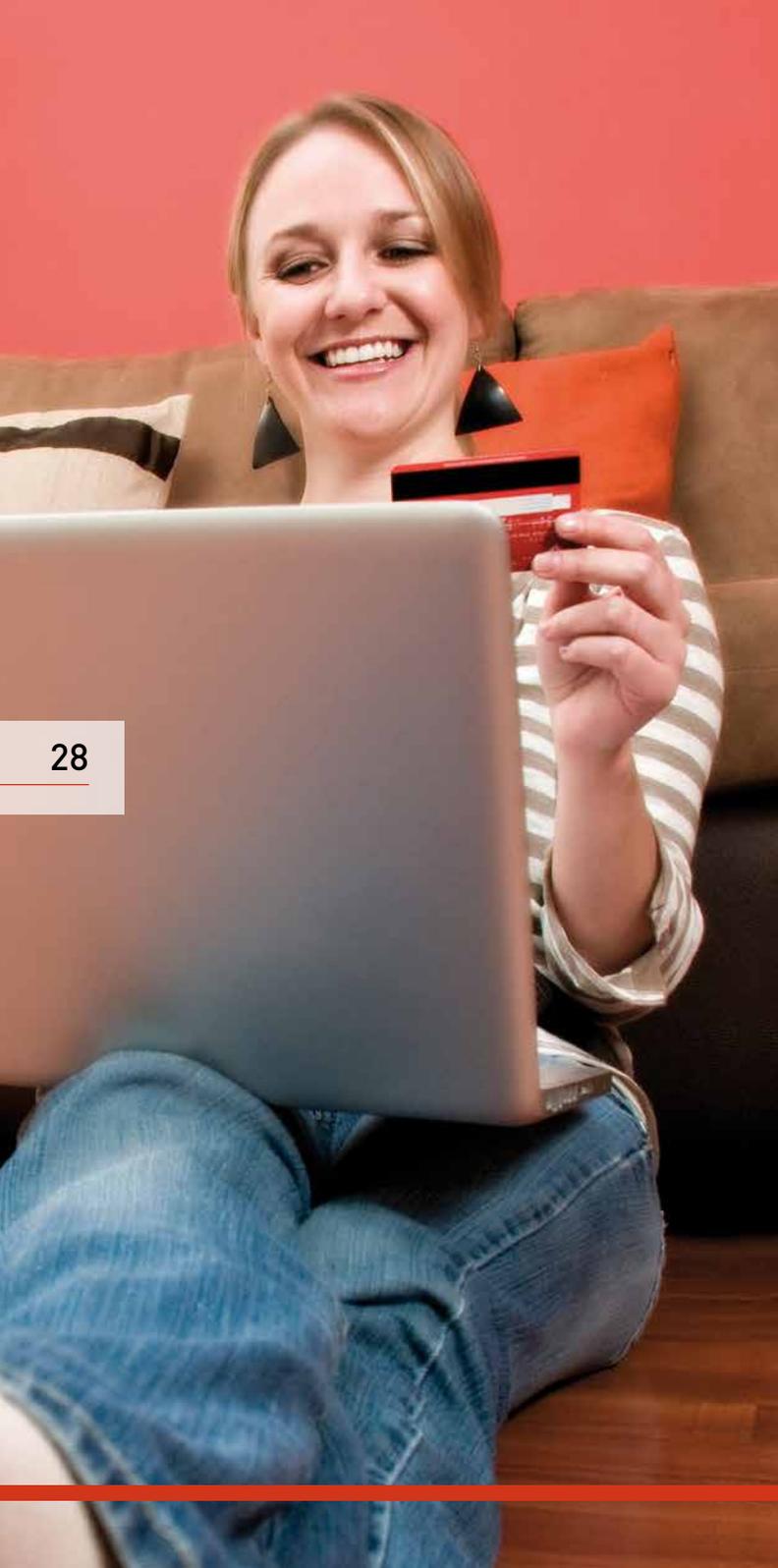
## Top-level domain (TLD)

Les Belges réservent les noms de domaine « .be » (**61,5 %**), loin devant les autres. Cette part de marché a même légèrement progressé car elle était de **58,1 %** un an plus tôt.

Graphique 2.7. Parts de marché TLD en Belgique



Source : DNS Belgium, Zooknic + info ccTLD.



## E-commerce

**48 %** des Belges ont commandé un bien ou un service en ligne au cours des douze derniers mois en 2013. **28 %** ont acheté auprès de vendeurs établis dans un autre pays de l'UE. Les biens et services commandés sont principalement liés aux voyages, à l'habillement et à la culture. Les acheteurs en ligne belges ont recours très majoritairement à des vendeurs situés en Belgique (**80,3 %**). **40 %** des internautes belges ne connaissent pas les droits dont ils disposent lorsqu'ils achètent en ligne.

**13,5 %** du chiffre d'affaires des entreprises belges provient du commerce électronique. **20,7 %** des entreprises belges ayant un site web offrent la possibilité de faire une commande ou une réservation en ligne et **9,7 %** offrent un suivi des commandes en ligne. **15 %** des entreprises belges ont reçu des commandes sur un site web. **76,2 %** du chiffre d'affaires réalisé via un site web provient des ventes B2BG (ventes d'entreprise à entreprise et aux autorités publiques), tandis que **23,8 %** provient des ventes B2C (ventes d'entreprise à consommateur).

## Objectifs européens

---

Le « Digital Agenda for Europe » (DAE) a fixé quatre objectifs à atteindre en matière d'e-commerce, **d'ici à 2015** :

- **50 % de la population devrait faire ses achats en ligne.**  
(Point de référence : en 2009, 37 % des individus âgés de 16 à 74 ans avaient commandé des biens ou services destinés à leur usage privé au cours des 12 mois précédents.)
- **20 % de la population devrait faire des achats transnationaux en ligne.**  
(Point de référence : en 2009, 8 % des individus âgés de 16 à 74 ans avaient commandé des biens ou services à des vendeurs établis dans d'autres pays de l'UE au cours des 12 mois précédents.)
- **33 % des PME (10 à 249 personnes) devraient effectuer des achats en ligne.**  
(Point de référence : pendant l'année 2008, 24 % des entreprises réalisaient des achats par voie électronique et ce, pour un montant supérieur ou égal à 1 % des achats.)
- **33 % des PME (10 à 249 personnes) devraient effectuer des ventes en ligne.**  
(Point de référence : pendant l'année 2008, 12 % des entreprises réalisaient des ventes par voie électronique et ce, pour un montant supérieur ou égal à 1 % du chiffre d'affaires.)

Source : Une stratégie numérique pour l'Europe, COM(2010) 245 final/2.

## Ménages et individus

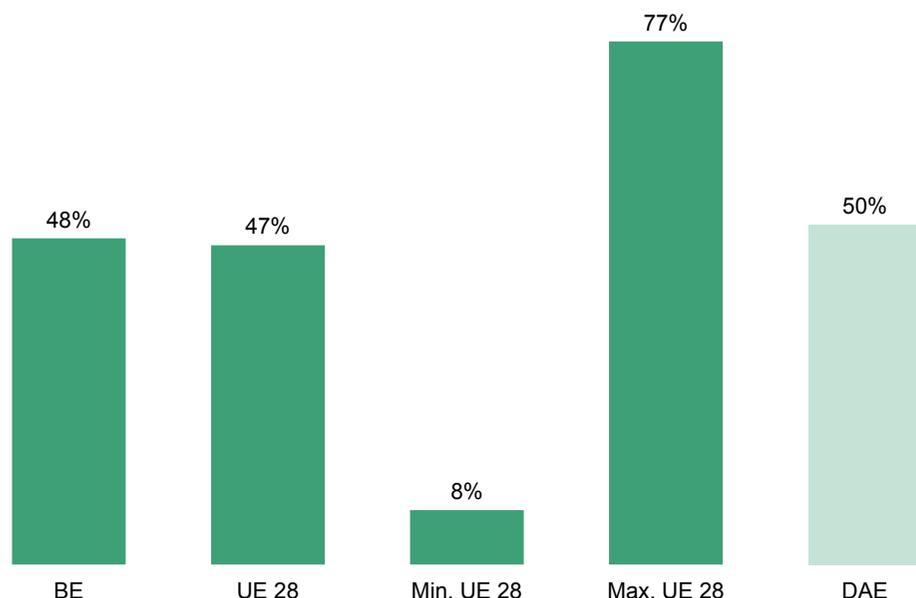
---

### Achats en ligne par les particuliers

---

**48 %** des Belges ont effectué des achats en ligne au cours des douze derniers mois, soit une augmentation de **3 points de pourcentage** par rapport à l'année 2012. La Belgique se situe au-dessus de la moyenne de l'UE 28 (**47 %**) et est en bonne voie pour atteindre l'objectif de 50 % de la population fixé par le DAE. Il convient toutefois de relever que des pays comme l'Allemagne, le Royaume-Uni, la France et les Pays-Bas dépassent déjà largement cet objectif européen.

Graphique 3.1. Individus ayant commandé en ligne au cours des douze derniers mois



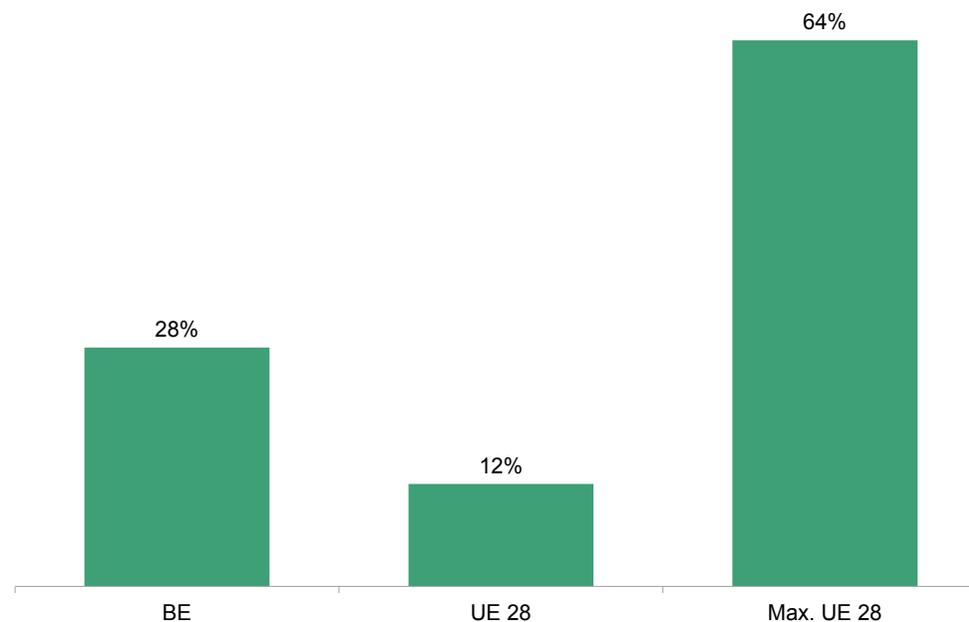
Source : Enquête TIC ménages et individus (2013), Eurostat.

**48 %** des Belges ont effectué des achats en ligne au cours des douze derniers mois.

## Achats en ligne par les particuliers auprès de vendeurs non nationaux

Avec **28 %** de la population qui a acheté en ligne auprès de vendeurs situés dans d'autres pays de l'UE au cours des douze derniers mois, la Belgique se situe dans la fourchette haute du classement au sein de l'UE. Elle dépasse déjà largement l'objectif du DAE en la matière qui est de 20 %. Il y a logiquement un effet taille du pays, en termes de superficie et de population, qui influence le résultat sur cet indicateur puisque ce sont les petits pays tels que le Luxembourg (**64 %**) et Malte (**39 %**) qui présentent les meilleurs résultats ; la disponibilité de vendeurs en ligne locaux étant plus limitée, la population de ces pays aura forcément tendance à acheter sur des sites situés à l'étranger.

Graphique 3.2. 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 (2013), SPF Economie - DG Statistique - Statistics Belgium, Eurostat.

## Biens ou services commandés par des particuliers sur internet

L'habillement et les articles de sport, en forte hausse par rapport à 2012, représentent la principale catégorie de biens ou services commandés par les Belges au cours des douze derniers mois suivis par les hébergements touristiques comme des chambres d'hôtels et des maisons de vacances. Le top 5 des biens et services commandés à des fins privées, par la population en Belgique se répartit comme suit :

- Habillement, articles de sport (**43 %**) ;
- Hébergements touristiques comme des chambres d'hôtels et des maisons de vacances (**37,2 %**) ;
- Tickets pour manifestations (concerts, films etc.) (**32,8 %**) ;
- Autres dépenses liées aux voyages comme l'achat de tickets d'avion ou la location d'une voiture (**26,3 %**) ;
- Livres, périodiques et/ou journaux (livres électroniques compris) (**26 %**).

La répartition par genre nous apprend que les femmes commandent davantage d'habillement et d'articles de sport (**50 %**) que les hommes (**37 %**) et de livres, périodiques et cours en ligne (**29 %** contre **26 %** pour les hommes). Ceux-ci, en revanche, commandent davantage que les femmes des films et de la musique en ligne (**26 %** contre **17 %** pour les femmes), des logiciels informatiques, du matériel informatique ainsi que des appareils électroniques.

Tableau 3.1. Biens ou services commandés par les individus sur internet à des fins privées au cours des douze derniers mois

	(en %)
Habillement, articles de sport	<b>43,0</b>
Hébergements touristiques comme des chambres d'hôtels et des maisons de vacances	<b>37,2</b>
Tickets pour manifestations (concerts, films etc.)	<b>32,8</b>
Autres dépenses liées aux voyages comme l'achat de tickets d'avion ou la location d'une voiture	<b>26,3</b>
Livres, périodiques et/ou journaux (livres électroniques compris)	<b>26,0</b>
Articles ménagers (p.ex. meubles, jouets etc.)	<b>23,4</b>
Musique	<b>16,8</b>
Appareils électroniques (y compris téléphones mobiles et appareils photo)	<b>16,2</b>
Logiciels informatiques (y compris logiciels de jeux vidéo et/ou mises à jour (*))	<b>16,1</b>
Films	<b>11,7</b>
Matériel informatique	<b>10,6</b>
Logiciels et/ou mises à jour de jeux vidéo	<b>9,9</b>
Alimentation ou articles d'épicerie	<b>9,8</b>
Services de télécommunications comme un abonnement à la télévision numérique, ou les services concernant le téléphone fixe ou mobile comme le chargement d'argent sur des cartes prépayées, ou la clôture d'un abonnement	<b>9,2</b>
Actions, services financiers ou assurances	<b>6,3</b>
Médicaments (*)	<b>4,8</b>

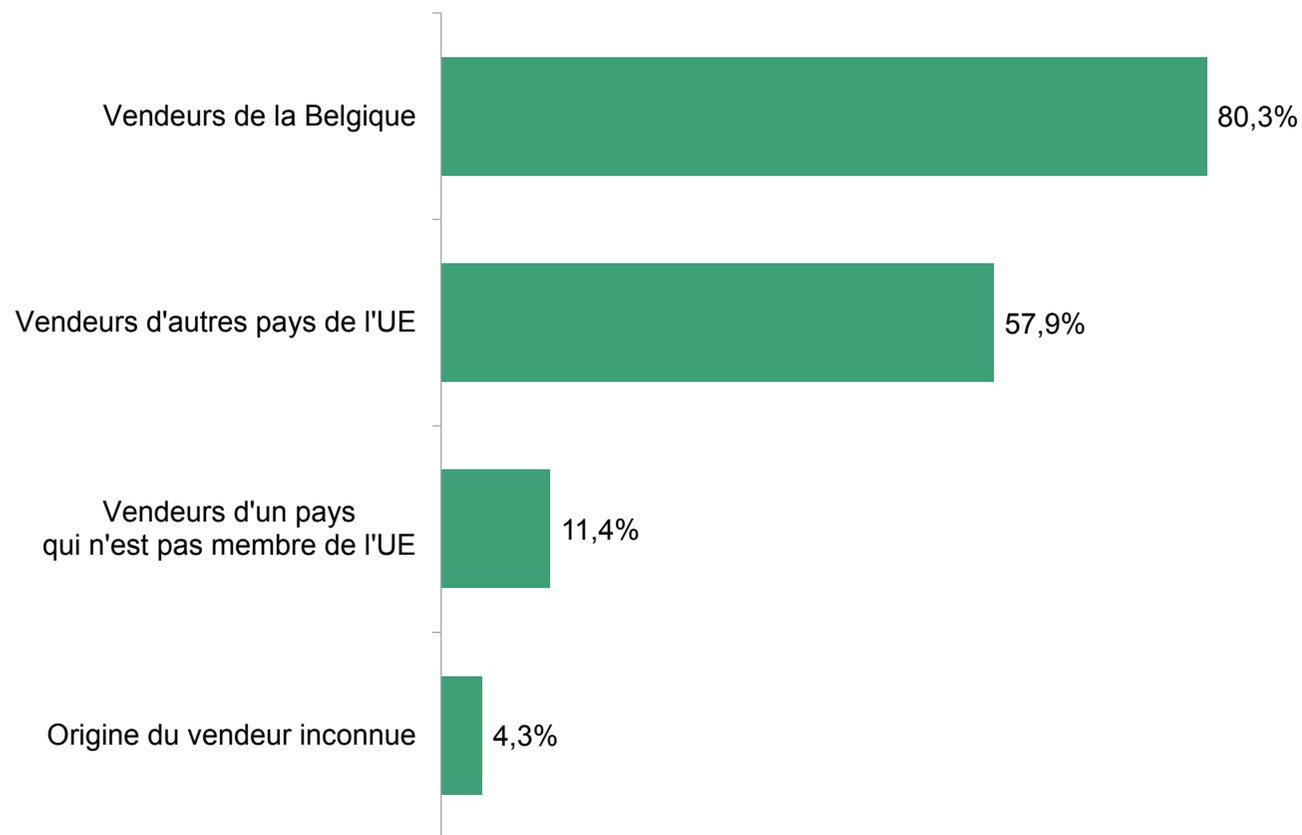
(\*) Regroupement d'autres libellés.

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

## Vendeurs auprès desquels des biens ou des services sont achetés ou commandés par internet

Les acheteurs belges en ligne achètent très majoritairement auprès de vendeurs établis en Belgique (**80,3 %**) ou au sein de l'UE (**57,9 %**). Ils sont en revanche beaucoup moins nombreux à acheter auprès de vendeurs établis en dehors de l'UE (**11,4 %**). L'existence d'un cadre réglementaire européen en matière de commerce électronique doit certainement contribuer à rassurer les consommateurs lors de leurs achats en ligne auprès de vendeurs de l'UE.

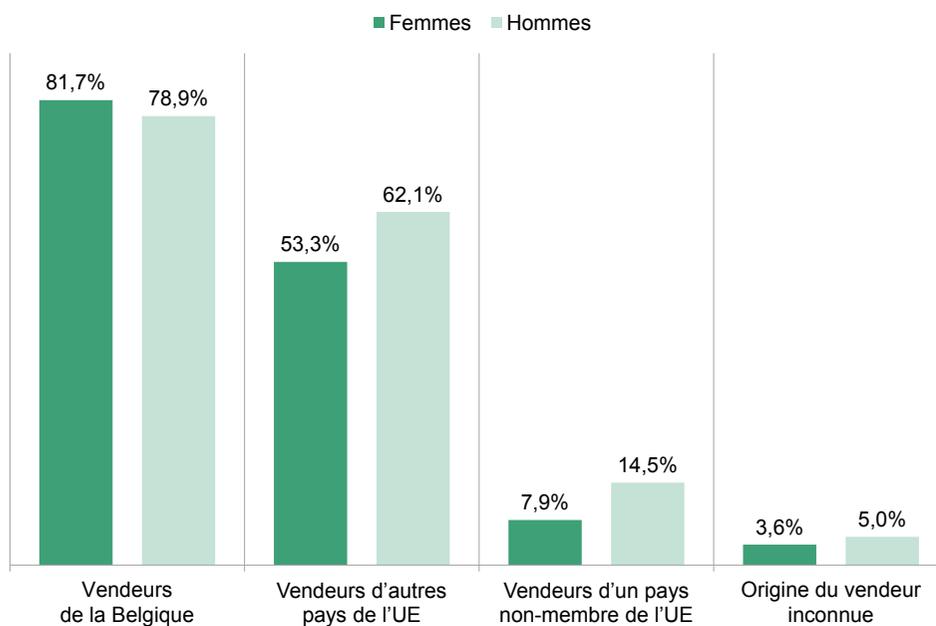
Graphique 3.3. Vendeurs auprès desquels des biens ou des services ont été achetés ou commandés par internet au cours des douze derniers mois (% individus ayant acheté ou commandé sur internet au cours des douze derniers mois)



## Profil des e-acheteurs

Tant les hommes (**78,9 %**) que les femmes (**81,7 %**) préfèrent très largement acheter en ligne auprès de vendeurs établis en Belgique. Les hommes sont davantage enclins à acheter auprès de sites établis dans un autre pays de l'UE, voire en dehors de l'UE.

Graphique 3.4. Vendeurs (par zone géographique) auprès desquels des biens ou des services ont été achetés ou commandés par internet au cours des douze derniers mois (% individus, hommes/femmes, qui ont commandé par internet des biens ou des services au cours des douze derniers mois)



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

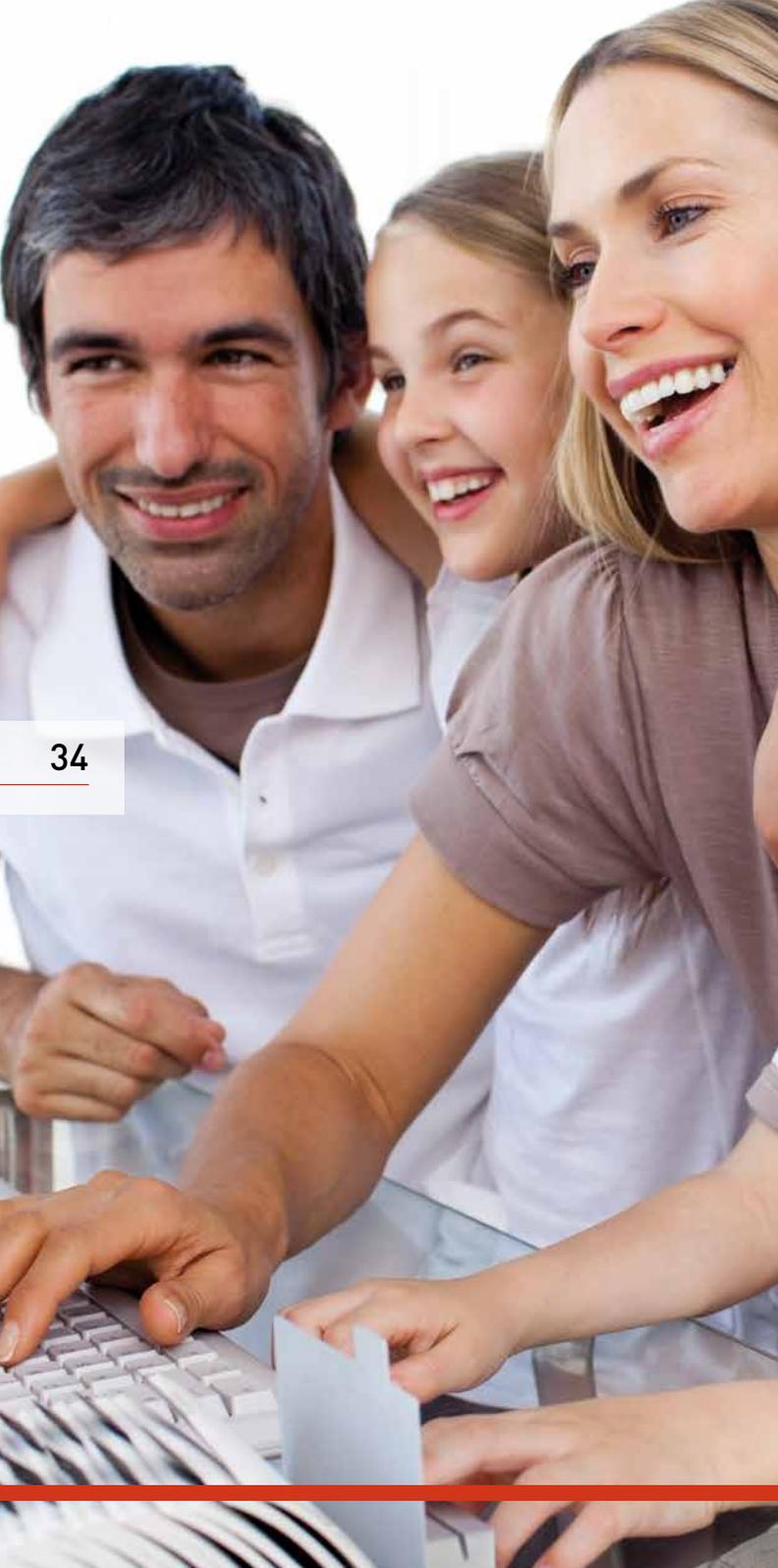
## Connaissance des droits fondamentaux de l'e-consommateur dans l'UE

Près d'un internaute belge sur deux (**49 %**) sait que la protection de la vie privée et des données personnelles doit être garantie lors d'un achat en ligne. En revanche, **40 %** des internautes belges ne connaissent aucun des droits dont ils disposent lors d'un achat en ligne à savoir, le droit d'annulation et de remboursement, la garantie de la protection de la vie privée, le droit d'être informé des conditions contractuelles qui s'appliquent et l'obligation d'être livré dans un délai maximal de 30 jours après la commande. Il est étonnant de constater que ce taux s'inscrit en hausse par rapport à 2012 alors même que la proportion de Belges qui achètent en ligne est en constante augmentation.

Tableau 3.2. Connaissance des droits fondamentaux des consommateurs dans l'UE concernant l'achat en ligne (% individus à qui il est déjà arrivé d'utiliser l'internet)

	(en %)	2011	2012	2013
Sait que la protection de la vie privée et des données personnelles doit être garantie		48	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		31	33	36
Connaît le droit d'être informé des conditions contractuelles		31	33	31
Sait que la livraison des biens doit avoir lieu dans un délai maximal de 30 jours après la commande		20	19	22
Ne connaît aucun des droits des consommateurs mentionnés cidessus		42	35	40

Source : Enquête TIC ménages et individus (2012-2013), SPF Economie – DG Statistique – Statistics Belgium.



## E-commerce

### Entreprises

---

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)

#### Chiffre d'affaires provenant du commerce électronique

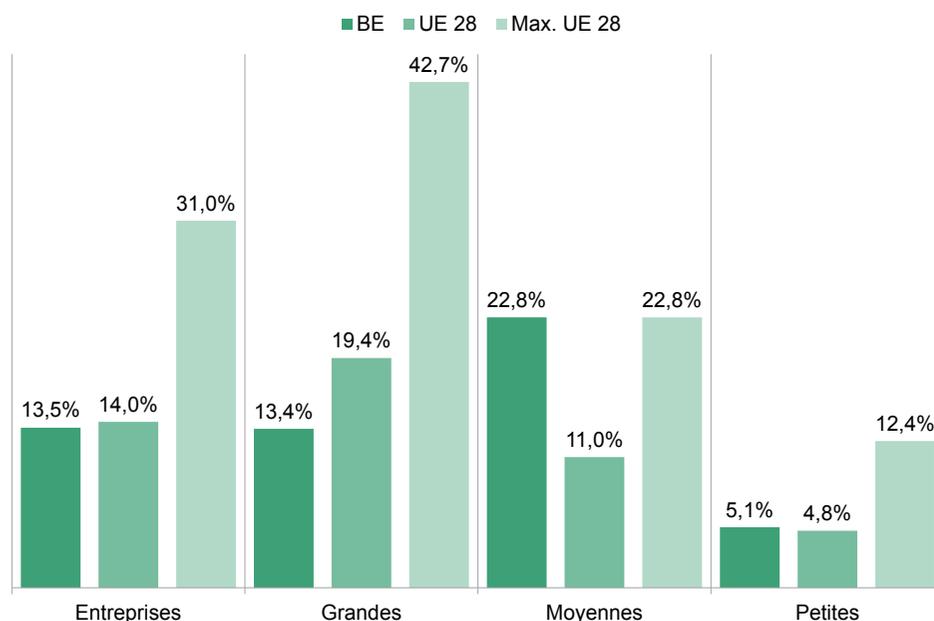
---

**13,5 %** du chiffre d'affaires des entreprises belges provient du commerce électronique. Le total des ventes (hors TVA) via un site web et via des messages de type EDI représente respectivement **4,0 %** et **9,5 %** du chiffre d'affaires des entreprises belges.

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

La part du chiffre d'affaires des entreprises consacrée à l'e-commerce est légèrement supérieure au niveau européen (**14,0 %**).

Graphique 3.5. 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' (2013), SPF Economie – DG Statistique - Statistics Belgium, Eurostat.

La part consacrée à l'e-commerce varie selon la taille des entreprises. Avec un score de **22,8 %**, les moyennes entreprises belges se situent en première position au niveau européen dans la catégorie des entreprises de taille moyenne (50-249 personnes).

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

**20,9 %** des entreprises belges effectuent des achats via des réseaux informatiques. C'est nettement moins que les **37 %** enregistrés au niveau européen. Le différentiel en défaveur des entreprises belges par rapport à la moyenne européenne se retrouve dans toutes les classes d'entreprises (grandes, moyennes, petites).

Tableau 3.3. Entreprises ayant passé des commandes via des réseaux informatiques

	(en %) Entreprises	Grandes	Moyennes	Petites
BE	<b>20,9</b>	<b>43,8</b>	<b>30,3</b>	<b>18,5</b>
UE 28	<b>37,0</b>	<b>57,6</b>	<b>45,1</b>	<b>35,1</b>
Max. UE 28	<b>77,5</b>	<b>91,2</b>	<b>83,9</b>	<b>75,8</b>

Source : Enquête 'Utilisation des TIC et de l'e-commerce dans les entreprises' (2012), SPF Economie – DG Statistique - Statistics Belgium, Eurostat.

**21,1 %** des entreprises belges réalisent des ventes via des réseaux informatiques, ce qui est supérieur à la moyenne européenne (**17 %**). Les taux réalisés par les entreprises belges restent supérieurs à la moyenne européenne, quelle que soit la classe d'entreprises (petites, moyennes, grandes).

**21,1 %** des entreprises belges réalisent des ventes via des réseaux informatiques, ce qui est supérieur à la moyenne européenne (**17 %**).

Tableau 3.4. Entreprises ayant reçu des commandes via des réseaux informatiques

	(en %)	Entreprises	Grandes	Moyennes	Petites
BE		<b>21,1</b>	<b>46,7</b>	<b>28,6</b>	<b>18,9</b>
UE 28		<b>17,0</b>	<b>39,7</b>	<b>24,9</b>	<b>15,0</b>
Max. UE 28		<b>29,8</b>	<b>56,4</b>	<b>42,2</b>	<b>27,4</b>

Source : Enquête 'Utilisation des TIC et de l'e-commerce dans les entreprises' (2012), SPF Economie – DG Statistique - Statistics Belgium, Eurostat.

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

Le DAE a fixé comme objectif, d'ici à 2015, que **33 %** des PME devraient effectuer des achats/ventes en ligne.

Tableau 3.5. PME (10 à 249 personnes) avec achats en ligne (au moins 1 % des achats), ventes en ligne (au moins 1 % du chiffre d'affaires)

	(en %)	BE	EU
PME avec achats en ligne (au moins 1 % des achats)		--	<b>17,7</b>
PME avec commandes en ligne (au moins 1 % du chiffre d'affaires)		<b>20,0</b>	<b>13,9</b>

Source : Enquête 'Utilisation des TIC et de l'e-commerce dans les entreprises' (2013), Eurostat.

L'objectif visant les achats en ligne par les PME n'est atteint que dans trois pays (République tchèque, Irlande, Luxembourg), tandis que celui visant les ventes en ligne n'est rempli par aucun Etat membre de l'UE.

## Entreprises avec un site web et entreprises recevant des commandes sur un site web

**78,3 %** des entreprises belges ont un site web et **15 %** ont reçu des commandes sur un site web, contre respectivement **72,8 %** et **13,6 %** au niveau européen.

Tableau 3.6. Entreprises ayant un site web et entreprises ayant reçu des commandes sur un site web

	(en %)	Entreprises		Grandes	Moyennes	Petites
		UE 28	BE		BE	
Entreprises ayant un site web ou une page d'accueil		<b>72,8</b>	<b>78,3</b>	<b>94,2</b>	<b>90,2</b>	<b>75,7</b>
Entreprises ayant reçu des commandes sur un site web		<b>13,6</b>	<b>15,0</b>	<b>26,4</b>	<b>17,6</b>	<b>14,2</b>

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

## Répartition des ventes via un site web selon les destinataires

En Belgique, **23,8 %** du chiffre d'affaires réalisé via un site web provient des ventes B2C (ventes d'entreprise à consommateur), contre **41,5 %** au niveau européen. Cette part est très volatile entre les Etats membres de l'UE, allant de **15 %** en Slovaquie et en Slovénie, à **80 %** pour Malte.

Tableau 3.7. Ventes selon les destinataires (B2C, B2BG) via un site web au cours de la dernière année civile

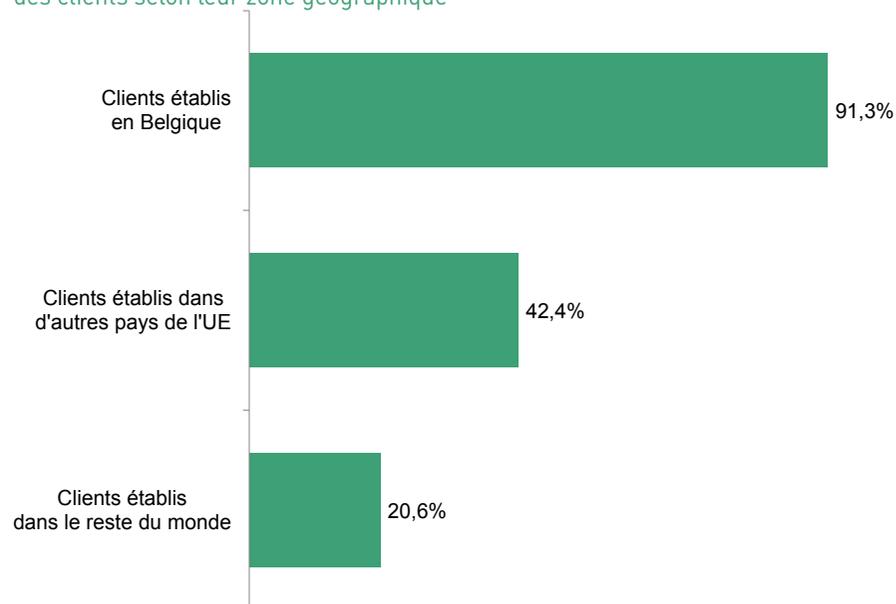
[% du chiffre d'affaires réalisé via un site web]	Entreprises		Grandes	Moyennes	Petites
	UE 28	BE		BE	
Ventes d'entreprise à consommateur (B2C)	<b>41,5</b>	<b>23,8</b>	<b>20,5</b>	<b>28,7</b>	<b>26,8</b>
Ventes d'entreprise à entreprise et aux autorités publiques (B2BG)	<b>58,5</b>	<b>76,2</b>	<b>79,5</b>	<b>71,3</b>	<b>73,2</b>

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

## Origine de la clientèle des commandes reçues sur un site web

Les entreprises belges ayant reçu des commandes sur un site web ont avant tout une clientèle nationale (**91,3 %**). Les clients provenant d'autres pays se trouvent à une certaine encablure : plus de quatre clients sur dix sont établis dans d'autres pays de l'UE (**42,4 %**) et un cinquième réside dans le reste du monde (**20,6 %**).

Graphique 3.6. Entreprises ayant reçu des commandes passées sur un site web par des clients selon leur zone géographique



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

## Fonctionnalités et informations disponibles sur un site web d'entreprise

En termes de fourniture d'information, **39,7 %** des entreprises belges ayant un site web y fournissent des catalogues ou des listes de prix, tandis que **36,4 %** mentionnent des éléments sur leur politique de confidentialité ou sur la sécurité. Au niveau européen, ces parts sont plus élevées et s'élèvent respectivement à **49,2 %** et à **45,4 %**.

Au niveau de la commande et de son suivi, **20,7 %** des entreprises belges ayant un site web offrent la possibilité de passer commande ou de réserver en ligne et **9,7 %** permettent un suivi des commandes en ligne.

En ce qui concerne les possibilités de personnalisation sur un site web, **21,4 %** des entreprises belges ayant un site web ont sur leur site internet du contenu personnalisé pour les visiteurs réguliers ou fréquents (contre seulement **10,6 %** au niveau européen), et **5,4 %** permettent aux visiteurs de personnaliser ou de concevoir des produits (contre **7,6 %** au niveau européen).

Tableau 3.8. Fonctionnalités et informations disponibles sur un site web d'entreprise

(% d'entreprises ayant un site web)	BE	UE 28	Max. UE 28
Entreprises avec un site web qui fournit des catalogues ou des listes de prix	<b>39,7</b>	<b>49,2</b>	<b>98,1</b>
Entreprises disposant d'un site web qui fournit une charte ou garantie de confidentialité ou un certificat relatif à la sécurité sur le web	<b>36,4</b>	<b>45,4</b>	<b>66,5</b>
Entreprises disposant d'un site web ayant du contenu personnalisé du site internet pour les visiteurs réguliers ou fréquents	<b>21,4</b>	<b>10,6</b>	<b>30,4</b>
Entreprises disposant d'un site web avec la possibilité de commande ou réservation en ligne ou un service de réservation	<b>20,7</b>	<b>22,6</b>	<b>45,0</b>
Entreprises disposant d'un site web avec la possibilité du suivi des commandes en ligne	<b>9,7</b>	<b>10,2</b>	<b>29,8</b>
Entreprises disposant d'un site web avec la possibilité pour les visiteurs de personnaliser ou de concevoir des produits	<b>5,4</b>	<b>7,6</b>	<b>22,3</b>
Entreprises disposant d'un site web n'ayant aucun des éléments précédents	<b>36,7</b>	<b>17,2</b>	<b>36,7</b>

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

**36,7 %** des entreprises belges ayant un site web n'ont placé sur leur site web aucun des six éléments mentionnés aux paragraphes précédents. Ce résultat est le plus élevé des 28 Etats membres de l'UE.

## Obstacles à la vente sur un site web

En 2013, les entreprises ont été invitées à se prononcer sur une liste de six obstacles limitant ou empêchant la vente sur un site web.

Parmi les entreprises belges qui ne vendent pas via un site web, **50,1 %** citent en premier lieu que leurs biens et/ou services ne sont pas adaptés à ce type de vente. La proportion est même légèrement plus élevée (**52,2 %**) pour les grandes entreprises.

Les problèmes de logistique arrivent en deuxième position. Ils sont cités par **23,9 %** des entreprises.

Les autres obstacles cités dans l'ordre décroissant sont l'analyse coûts-bénéfices défavorable (**20,1 %**), les problèmes liés aux paiements (**17,5 %**), ceux liés à la sécurité ou à la protection des données (**15,5 %**), et en dernière position ceux liés au cadre juridique (**14,2 %**).

Tableau 3.9. Problèmes cités par les entreprises ne vendant pas via un site web

[en %]	Entreprises		Grandes	Moyennes	Petites
	UE 28	BE			
Les biens/services de l'entreprise ne sont pas adaptés	<b>49,9</b>	<b>50,1</b>	<b>52,2</b>	<b>50,4</b>	<b>50,0</b>
Problèmes de logistique (transport ou livraison de biens ou de services)	<b>21,3</b>	<b>23,9</b>	<b>18,1</b>	<b>22,1</b>	<b>24,4</b>
Le coût de la mise en place des ventes web est trop élevé par rapport aux avantages	<b>21,7</b>	<b>20,1</b>	<b>13,1</b>	<b>16,5</b>	<b>21,0</b>
Problèmes liés aux paiements	<b>15,3</b>	<b>17,5</b>	<b>10,8</b>	<b>14,2</b>	<b>18,3</b>
Problèmes liés à la sécurité des TIC ou à la protection des données	<b>14,1</b>	<b>15,5</b>	<b>9,2</b>	<b>14,1</b>	<b>15,9</b>
Problèmes liés au cadre juridique	<b>13,3</b>	<b>14,2</b>	<b>9,5</b>	<b>13,1</b>	<b>14,6</b>

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

Hormis le premier obstacle, tous les autres problèmes sont d'autant plus cités (en proportion) que la taille de l'entreprise est réduite.

## Médiation en ligne, plaintes et signalements

### Médiation en ligne

Belmed est une plate-forme pour le règlement extrajudiciaire en ligne des litiges de consommation. En 2013, Belmed a enregistré **201 demandes de médiation**. Plus de la moitié des demandes concernait les services de loisirs et les biens de consommation.

Tableau 3.10. Demandes adressées à Belmed et accords conclus via Belmed en 2013, ventilation par secteur

Secteur	Demandes	Accords
Services de loisirs	<b>64</b>	
Biens de consommation	<b>61</b>	<b>1</b>
Services généraux aux consommateurs	<b>26</b>	
Services de transport	<b>23</b>	
Services postaux et communications électroniques	<b>13</b>	<b>1</b>
Energie et eau	<b>7</b>	
Services financiers	<b>4</b>	
Santé	<b>2</b>	
Enseignement	<b>1</b>	
Total	<b>201</b>	<b>13</b>

Source : SPF Economie – DG Inspection économique.

**Treize accords** ont été conclus via les partenaires médiateurs de Belmed.

## Plaintes et signalements

En 2013, La DG Contrôle et Médiation du SPF Economie (renommée en 2014 « DG Inspection économique ») a enregistré **2.309 plaintes et signalements** sur le commerce en ligne comme méthode de vente.

Tableau 3.11. Plaintes et signalements sur des pratiques commerciales dans l'économie numérique

	(en %)	2012	2013
Commerce électronique comme méthode de vente		<b>2.334</b>	<b>2.309</b>
Publicité électronique non sollicitée		<b>453</b>	<b>289</b>
Spamming avec tentative d'escroquerie		<b>964</b>	<b>727</b>
Pratique commerciale via SMS surtaxés		<b>221</b>	<b>69</b>
Pratique commerciale illégale via 0903		<b>8</b>	<b>16</b>
Total		<b>3.980</b>	<b>3.410</b>

Source : SPF Economie – DG Inspection économique.

**67,7 %** des plaintes et signalements transmis en 2013 ont porté sur l'e-commerce. Huit signaux sur dix (**80,3 %**) concernaient des pratiques commerciales trompeuses ou l'absence de livraison.

Tableau 3.12. Catégories des plaintes et signalements sur l'e-commerce

	en %
Pratiques commerciales trompeuses	<b>51,1</b>
Absence de livraison de tout produit ou service payé à la commande	<b>29,2</b>
Prix abusif des tickets de concert vendus en Belgique et revendus sur des sites web étrangers	<b>6,9</b>
Contrefaçon	<b>3,5</b>
Travail frauduleux	<b>3,5</b>
Manière de recueillir le consentement à conclure un contrat de consommation - l'achat forcé	<b>3,0</b>
Obligation de transparence en matière d'identification du prestataire de services et du prix des biens et services, absence d'identification	<b>2,2</b>
Vente pyramidale	<b>0,4</b>
Pratiques commerciales agressives	<b>0,2</b>
<b>Total</b>	<b>100,0</b>

Source : SPF Economie – DG Inspection économique.

## E-gouvernement

**59 %** des citoyens belges n'ont jamais utilisé leur carte d'identité électronique à l'aide d'un lecteur de carte ; **67 %** des ménages belges possédant un ordinateur n'en disposant pas. **50 %** des individus en Belgique ont utilisé internet pour leurs contacts avec les administrations publiques au cours des douze derniers mois. **30 %** des particuliers âgés entre 25 et 64 ans ont rempli leur déclaration de revenus en ligne en Belgique.

**71,7 %** des entreprises belges recueillent des formulaires sur les sites web des pouvoirs publics mais elles sont encore plus nombreuses, soit **74,2 %** à renvoyer électroniquement des formulaires remplis aux administrations publiques.

### Objectifs européens

Le « Digital Agenda for Europe » (DAE) fixe deux objectifs d'administration en ligne **d'ici à 2015** :

- **l'utilisation des services d'administration en ligne par 50 % des citoyens,**
- **avec retour de formulaires remplis par plus de la moitié d'entre eux (25 %).** (Point de référence : en 2009, 38 % des individus âgés de 16 à 74 ans avaient utilisé des services d'administration en ligne au cours des douze mois écoulés, et 47 % avaient utilisé ces services pour renvoyer des formulaires remplis.)

Source : Une stratégie numérique pour l'Europe, COM(2010) 245 final/2.

### Ménages et individus

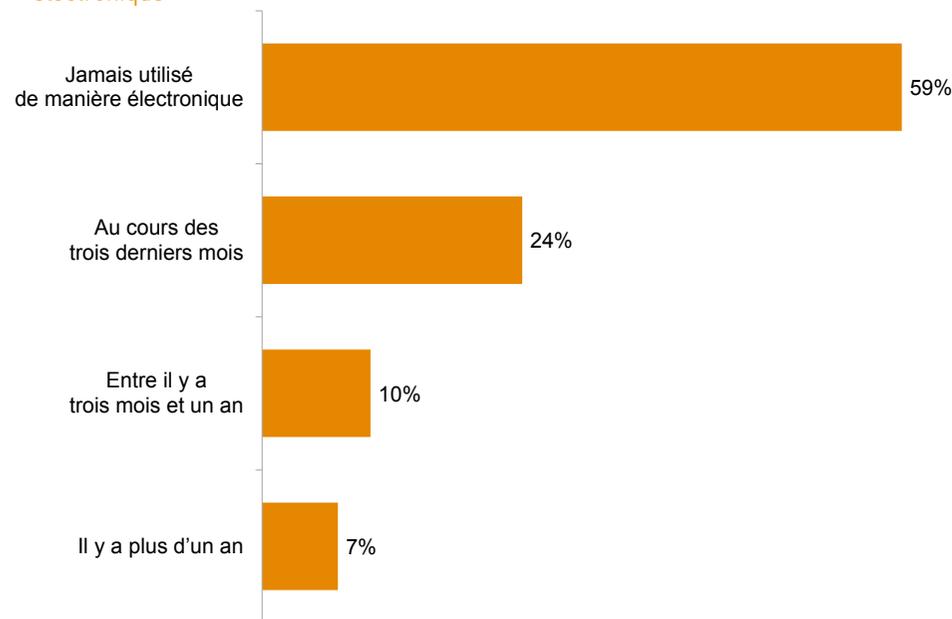
#### eID - Carte d'identité électronique et lecteur de carte d'identité électronique

Il est étonnant de constater que malgré l'instauration de la carte d'identité électronique en Belgique en 2002 et sa généralisation à l'ensemble de la population dès 12 ans, son utilisation effective par les citoyens demeure faible puisque **59 %** de la population âgée de 16 à 74 ans ne s'en est jamais servie.

Ce manque d'intérêt tient certainement à différents facteurs dont la méconnaissance des fonctionnalités de la carte d'identité électronique (eID), le non-équipement des ménages en lecteurs d'eID, le manque d'intérêt pour les applications disponibles...

On remarque toutefois que le degré d'utilisation de l'eID est corrélé à l'âge et au niveau d'instruction des citoyens. En effet, seuls **46 %** des 25-34 ans n'ont jamais utilisé leur eID contre **73 %** pour les seniors (65-74 ans) tandis que **44 %** de la population disposant d'un niveau d'instruction élevé ne l'ont jamais utilisé contre **73 %** pour la population faiblement instruite.

Graphique 4.1. Individus ayant utilisé l'eID à l'aide d'un lecteur de carte d'identité électronique

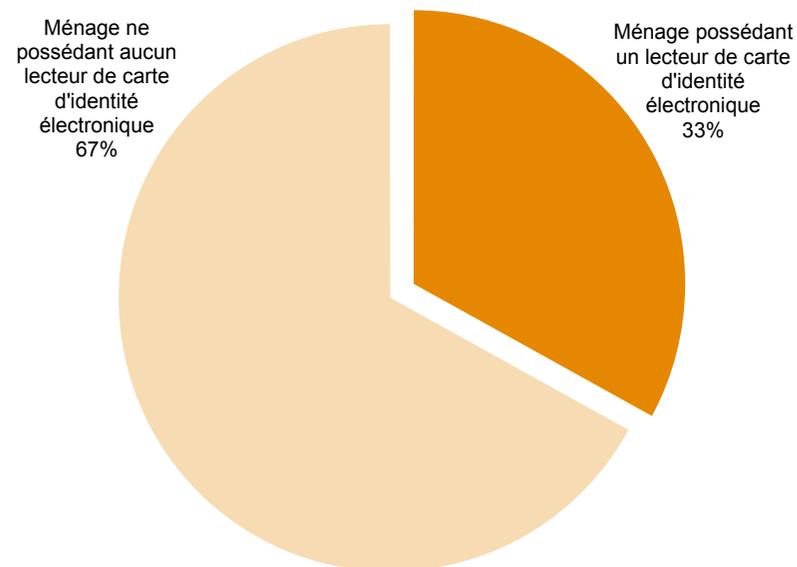


NB. Les totaux de certaines catégories peuvent être inférieurs à 100 % en raison de l'absence de réponse de certains répondants à la question concernée.

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

2/3 des ménages belges (**67 %**) ne disposent pas d'un lecteur de carte eID. Bien que ce chiffre soit en diminution constante depuis 2008, il reste trop élevé au regard du fait que chaque citoyen dispose d'une eID dont il pourrait potentiellement se servir. Il y a donc clairement une marge importante de croissance pour l'utilisation de l'eID en Belgique

Graphique 4.2. Disponibilité d'un lecteur de carte d'identité électronique (eID) dans les ménages possédant un ou plusieurs ordinateurs



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

## Authentification auprès des services électroniques des administrations publiques

L'accès sécurisé à des sites d'administrations publiques requiert de s'authentifier. Pour ce faire, l'internaute belge peut recourir principalement à l'**eID** ou au **token**.

L'authentification par l'eID est la formule qui rencontre le plus de succès. A titre indicatif, cette méthode a été utilisée dans **66 %** des authentifications auprès du SPF Finances en 2013.

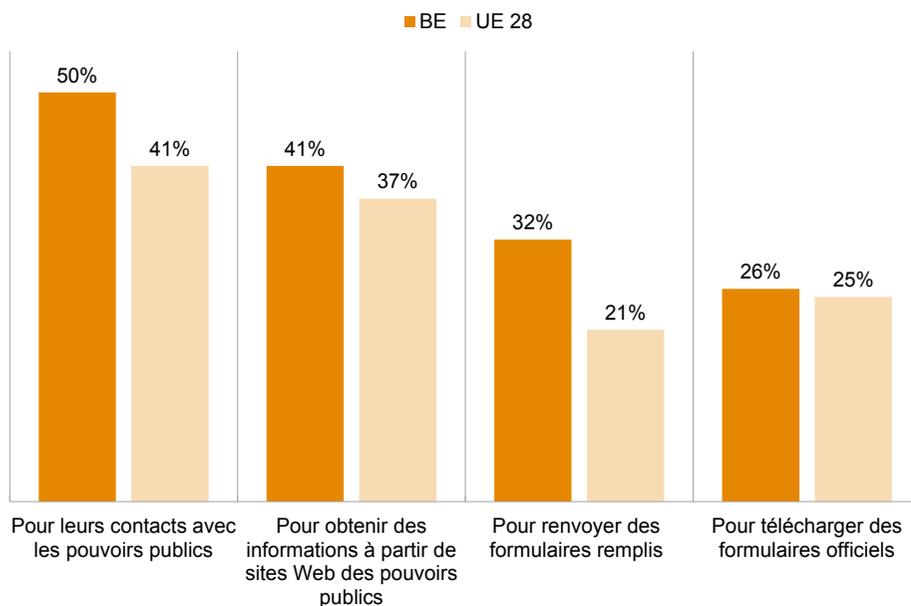
Source : Fedict & SPF Finances.

## Interaction avec les autorités publiques via internet

**50 %** des Belges ont utilisé internet pour leurs contacts avec l'administration publique au cours des douze derniers mois. La Belgique se situe au-dessus de la moyenne européenne qui atteint **41 %** et remplit d'ores et déjà le premier objectif du DAE en matière d'administration en ligne (50 %).

La recherche d'informations à partir des sites web de l'administration (**41 %**) constitue la principale utilisation des individus dans leur interaction en ligne avec l'administration. Elle est suivie de l'envoi de formulaires administratifs complétés (**32 %**), ce qui permet à la Belgique de remplir l'objectif du DAE en la matière (**25 %**), et du téléchargement de formulaires officiels (**26 %**).

Graphique 4.3. Utilisation d'internet [au cours des douze derniers mois] par les individus pour leurs relations avec les services publics



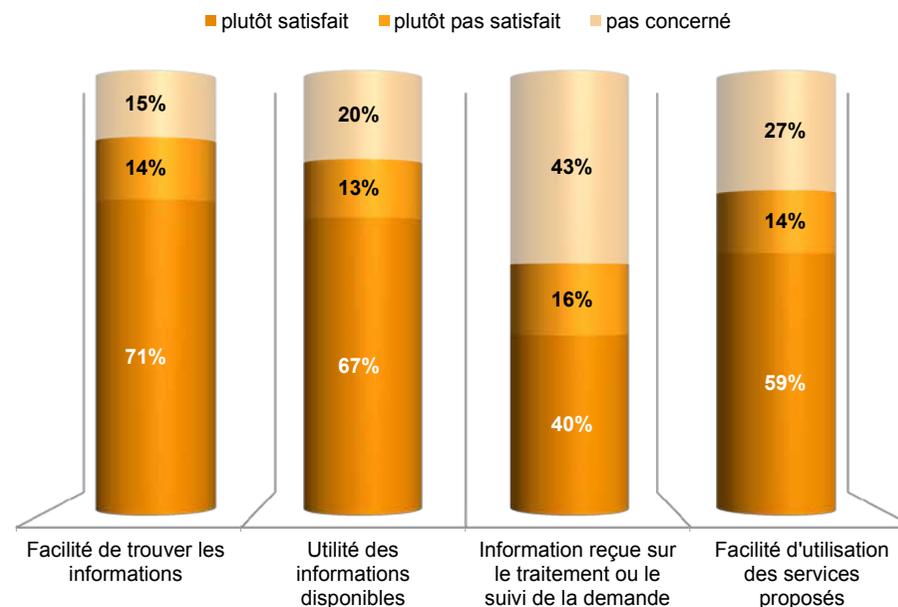
Source : Enquête TIC ménages et individus (2013), SPF Economie – DG Statistique - Statistics Belgium, Eurostat.

## Satisfaction des utilisateurs de sites web des pouvoirs publics

Globalement, les utilisateurs de sites web des pouvoirs publics sont satisfaits des services offerts en la matière en Belgique.

**71 %** sont plutôt satisfaits de la facilité avec laquelle ils peuvent retrouver de l'information sur ces sites et **67 %** expriment leur satisfaction quant à l'utilité de ces informations. **59 %** estiment que les services proposés sont plutôt faciles d'utilisation. En revanche, seuls **40 %** sont satisfaits de l'information reçue sur le traitement ou le suivi de la demande ; ce qui tend à démontrer qu'il y a encore des progrès à accomplir dans le sens d'une plus grande interactivité des services publics en ligne.

Graphique 4.4. Niveau de satisfaction en % des usagers de l'administration en ligne



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

SPF Economie - Baromètre - E-gouvernement

## Problèmes rencontrés lors de l'utilisation des sites web des pouvoirs publics

Si les utilisateurs des sites web de l'administration se montrent globalement plutôt satisfaits de ceux-ci, ils sont tout de même **61 %** à avoir rencontré au moins un problème lors de leur utilisation.

**26 %** des usagers de l'administration en ligne ont été confrontés à une défaillance technique, **20 %** ont trouvé les informations fournies insuffisantes, peu claires ou pas à jour, **20 %** ont rencontré des problèmes divers et **6 %** ont estimé qu'une aide leur aurait été utile mais n'était pas disponible.

Tableau 4.1. Problèmes rencontrés par les usagers de l'administration en ligne lors de l'utilisation, au cours des douze derniers mois, des sites web des pouvoirs publics

(en % des usagers de l'administration en ligne)	
Particuliers ayant eu au moins un des problèmes ci-dessous en utilisant le site web des pouvoirs publics	<b>61</b>
Particuliers ayant eu une défaillance technique en utilisant le site web des pouvoirs publics	<b>26</b>
Particuliers ayant trouvé des informations fournies insuffisantes, peu claires ou trop anciennes	<b>20</b>
Particuliers ayant eu d'autres problèmes	<b>20</b>
Particuliers ayant trouvé qu'une aide leur était nécessaire mais n'a pas été disponible	<b>6</b>

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

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

Les raisons invoquées par les citoyens pour ne pas compléter et envoyer leurs formulaires administratifs en ligne sont nombreuses mais la principale porte sur l'absence de contact personnel (**23 %**). Les citoyens semblent donc être attachés à un service public de proximité. **13 %** affirment avoir davantage confiance dans l'envoi de formulaires papier tandis que **12 %** reconnaissent manquer de compétences ou connaissances pour ce faire.

Tableau 4.2. 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 % de la population âgée de 16 à 74 ans)	
Absence de contact personnel ; préfère se rendre personnellement sur place	<b>23</b>
A davantage confiance dans l'envoi de formulaires papier	<b>13</b>
Par manque de compétences ou de connaissances	<b>12</b>
Les services concernés exigent de toute façon de se rendre personnellement sur place ou d'envoyer des formulaires papier	<b>9</b>
Une autre personne a rempli et envoyé le ou les formulaires pour la personne en question (par voie électronique ou sur papier)	<b>8</b>
Par souci de protection et de sécurité des données personnelles	<b>7</b>
Pas de réaction immédiate	<b>6</b>
Aucun site internet n'était prévu pour pouvoir compléter ces formulaires et les envoyer à l'administration	<b>5</b>
La signature électronique, l'identité électronique ou le certificat électronique (indispensable pour l'identification ou l'utilisation du service) sont inexistantes ou posent problème	<b>5</b>
Une panne technique sur le site internet est survenue au moment de remplir ou d'envoyer le ou les formulaires	<b>1</b>

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

## Tax-on-web

Pour remplir leur déclaration à l'impôt des personnes physiques (IPP), les contribuables belges peuvent utiliser la version sur papier qu'ils reçoivent par la poste ou la version électronique qui est accessible sur internet ([www.taxonweb.be](http://www.taxonweb.be)). Ils peuvent la remplir en ligne eux-mêmes, mais aussi faire appel à des mandataires ou à des fonctionnaires. La version électronique rencontre un succès croissant : le nombre total de déclarations électroniques a augmenté de **45 %** entre 2009 et 2013.

Tableau 4.3. Nombre de déclarations IPP (sur papier, par voie électronique)

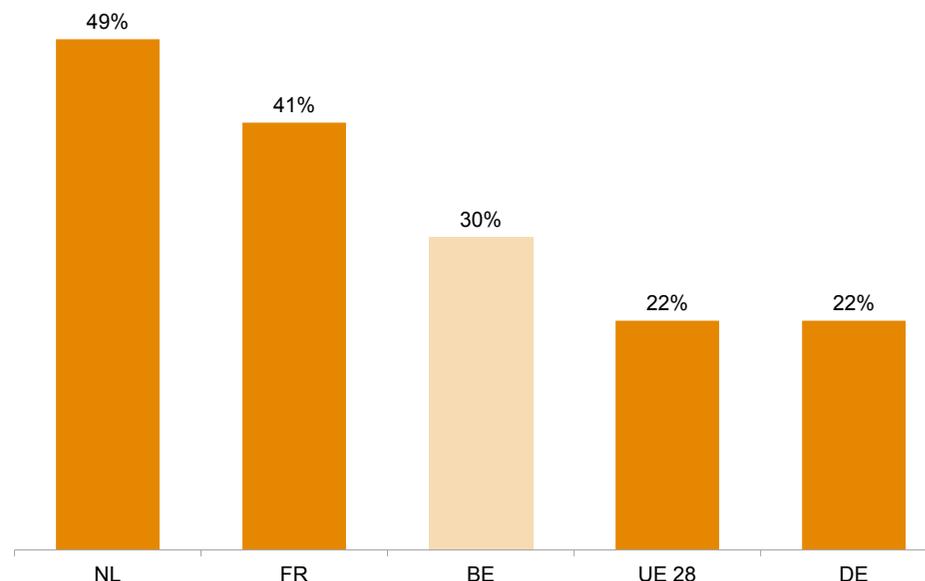
Exercices d'imposition	Déclarations sur papier	Déclarations électroniques	% déclarations électroniques
2009	<b>3.496.247</b>	<b>2.499.465</b>	<b>42 %</b>
2010	<b>2.946.463</b>	<b>3.048.968</b>	<b>51 %</b>
2011	<b>2.043.922</b>	<b>3.193.491</b>	<b>61 %</b>
2012	<b>1.792.602</b>	<b>3.390.027</b>	<b>65 %</b>
2013	<b>1.533.263</b>	<b>3.634.089</b>	<b>70 %</b>

Source : SPF Finances.

Depuis 2010, le nombre de déclarations électroniques est supérieur au nombre de déclarations rédigées sur papier. **En 2013, 70 % des déclarations IPP ont été transmises en version électronique, contre 30 % en version papier.**

Sur base de calculs effectués par le SPF Finances, les **3.634.089** déclarations électroniques IPP ont été remplies selon la répartition suivante : **39,9 %** par les citoyens eux-mêmes, **29,5 %** par des fonctionnaires, **30,6 %** par des mandataires.

Graphique 4.5. Pourcentage des particuliers (de 25 à 64 ans) ayant fait leur déclaration de revenus sur le site web des pouvoirs publics en 2013



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

**30 %** des particuliers âgés entre 25 et 64 ans (femmes **26 %**, hommes **34 %** ; éducation scolaire élevée **45 %**) ont rempli leur déclaration de revenus en ligne en Belgique. Ce taux est supérieur à la moyenne de l'UE 28 (**22 %**) mais s'inscrit en retrait par rapport aux Pays-Bas et à la France. Bien que le nombre de déclarations de revenus via Tax-on-web va croissant chaque année, le différentiel important avec les Pays-Bas et la France démontre qu'il y a encore une marge de progression en la matière en Belgique.

## E-gouvernement

### Entreprises

#### Utilisations d'internet dans les relations avec les administrations publiques

Près de huit entreprises belges sur dix (**77,1 %**) consultent les sites web des services publics pour obtenir des informations.

**71,7 %** des entreprises belges recueillent des formulaires sur les sites web des pouvoirs publics mais elles sont encore plus nombreuses (**74,2 %**) à renvoyer électroniquement des formulaires remplis aux administrations publiques.

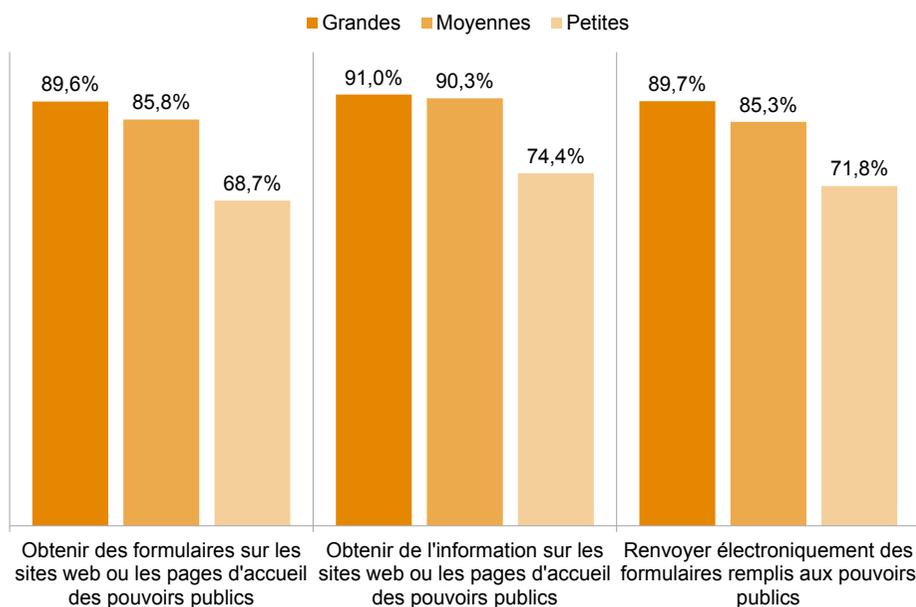
Tableau 4.4. Entreprises utilisant internet (au cours des douze derniers mois) dans les relations avec l'administration publique

	(en %)	BE	UE 28
Obtenir de l'information sur les sites web ou les pages d'accueil des pouvoirs publics		<b>77,1</b>	<b>75,5</b>
Renvoyer électroniquement des formulaires remplis aux pouvoirs publics		<b>74,2</b>	<b>74,2</b>
Obtenir des formulaires sur les sites web ou les pages d'accueil des pouvoirs publics		<b>71,7</b>	<b>76,8</b>

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

La plupart des entreprises belges utilisent internet dans le cadre de leurs relations avec les services publics, à des niveaux très élevés dans les grandes et moyennes entreprises, et selon une proportion située un cran en dessous dans les petites entreprises.

Graphique 4.6. Entreprises, par taille, utilisant internet (au cours des douze derniers mois) dans les relations avec l'administration publique



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

## Entreprises traitant les déclarations (TVA, cotisations sociales) de manière entièrement électronique

Comme l'année précédente, **65 %** des entreprises belges ont déclaré avoir rempli leurs déclarations de TVA de manière électronique. Ce pourcentage est certes plus élevé que la moyenne européenne (**58,7 %**) mais il serait encore nettement supérieur si l'on incluait les déclarations remplies par les mandataires.

Tableau 4.5. Entreprises traitant de manière entièrement électronique les déclarations de TVA, de cotisations sociales

(en %)	BE	UE 28	Max. UE 28
TVA	<b>65,0</b>	<b>58,7</b>	<b>95,1</b>
Cotisations sociales	<b>39,4</b>	<b>55,2</b>	<b>96,0</b>

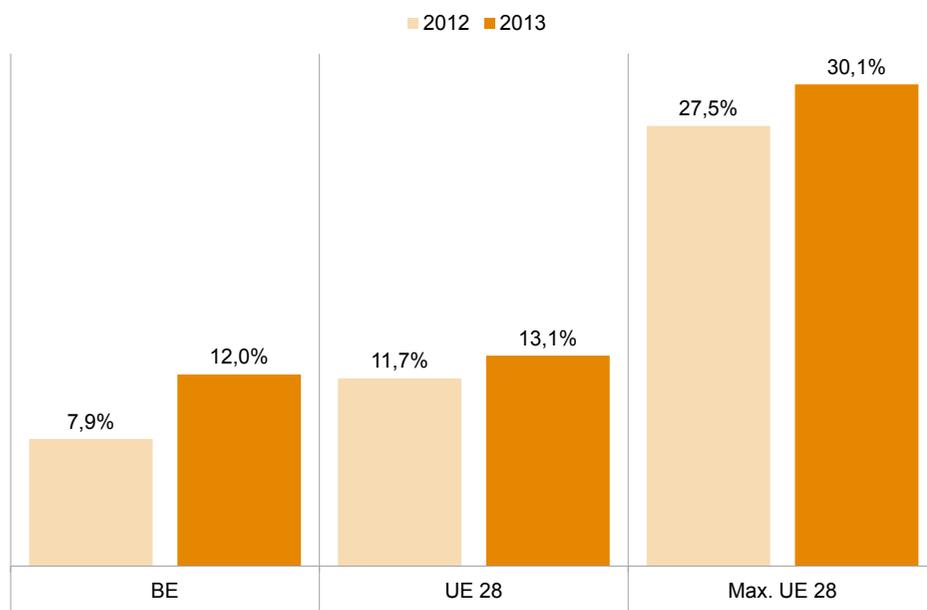
Source : Enquête 'Utilisation des TIC et de l'e-commerce dans les entreprises' (2013), SPF Economie - DG Statistique - Statistics Belgium, Eurostat.

Les résultats de l'enquête menée en 2013 indiquent que **39,4 %** des entreprises belges traitent leurs cotisations sociales de manière entièrement électronique, alors que cette proportion s'élevait à **47,5 %** un an plus tôt. Ce recul accentue le retard des entreprises belges par rapport à la moyenne européenne.

## Systèmes en ligne de passation de marchés publics

Même si leur pourcentage est encore modeste, les entreprises belges sont chaque année un peu plus nombreuses à utiliser l'internet pour offrir des biens ou des services dans des systèmes en ligne de passation de marchés publics des autorités publiques (soumission en ligne). Ce pourcentage est passé de **7,9 %** en 2012 à **12 %** en 2013. Le score des entreprises belges reste légèrement inférieur à celui enregistré au niveau européen (**13,1 %**) mais l'écart se réduit. Alors qu'il était encore de **3,8 points de pourcentage** en 2012, il n'est plus que de **1,2 point de pourcentage** en 2013.

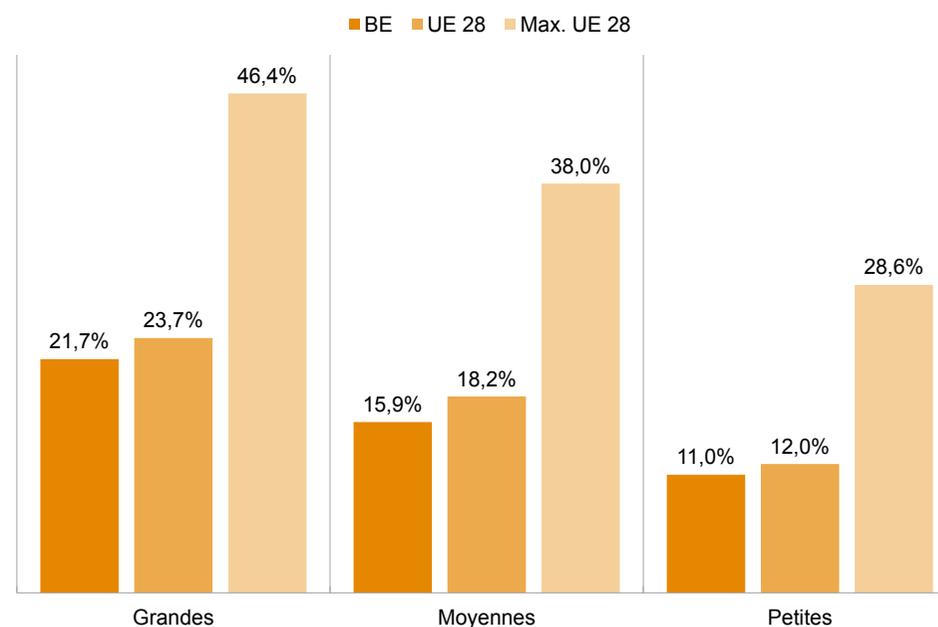
Graphique 4.7. Entreprises utilisant internet pour offrir des biens ou des services dans les systèmes en ligne de passation de marchés publics des autorités publiques



Source : Enquête 'Utilisation des TIC et de l'e-commerce dans les entreprises' (2012-2013), SPF Economie - DG Statistique - Statistics Belgium, Eurostat.

La soumission en ligne est plus fréquente dans les entreprises de plus grande taille. Au niveau belge, la proportion se situe dans un rapport proche de 2 à 1, entre les grandes entreprises (**21,7 %**) d'une part et les petites entreprises (**11 %**) d'autre part.

Graphique 4.8. Entreprises, par taille, utilisant internet pour offrir des biens ou des services dans les systèmes en ligne de passation de marchés publics des autorités publiques



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

## Sécurité

**55 %** des internautes belges ont installé un logiciel anti-virus. En Belgique, **81 %** des utilisateurs d'internet croient que le risque d'être victime de cybercriminalité a augmenté. Les faits de cybercriminalité ont touché, selon le type de fait, entre **9 %** et **35 %** des utilisateurs d'internet en Belgique.

Le nombre d'incidents de sécurité avérés touchant les entreprises et organisations a augmenté de **105,5 %** en 2013. Plus d'un incident sur cinq (**22 %**) est catalogué dans la catégorie « Incidents sérieux avec vers et virus ».

En 2013, le secteur financier belge a recensé **1.772** cas de fraudes à la banque sur internet, soit une augmentation de **76,7 %** par rapport à 2012. La perte nette totale due à ces fraudes s'élève à **4,54 millions d'euros**, soit en moyenne une perte nette de **2.918 euros** par fraude en 2013.

La Police fédérale a enregistré **17.305** infractions en matière de criminalité informatique en 2013, ce qui représente **1,7 %** de tous les délits enregistrés en Belgique au cours de cette période.

### Cybersécurité au niveau des particuliers

Les chiffres repris avec la mention « Source : Survey 'Cyber Security' (2013) » proviennent du rapport « Special Eurobarometer 404 -- Cyber security -- Report » publié en novembre 2013. L'enquête a été menée par le consortium TNS Opinion & Social, à la demande de la Commission européenne (DG Affaires intérieures). Les données ont été récoltées entre le 24 mai et le 9 juin 2013 auprès d'un échantillon représentatif de la population à partir de 15 ans résidant dans les Etats membres de l'UE (UE 27 + Croatie).

## Transactions sur internet

### Confiance

**76 %** des Belges à partir de 15 ans sont confiants (**53 %** plutôt confiants, **23 %** très confiants) dans leurs capacités à utiliser internet pour réaliser des opérations bancaires en ligne ou faire leurs achats en ligne. Ce pourcentage situe la Belgique **6 points de pourcentage** au-dessus de la moyenne européenne (**70 %**).

### Inquiétude

Quels sont les éléments qui préoccupent les particuliers lorsqu'ils se servent d'internet pour réaliser des opérations bancaires en ligne ou faire leurs achats en ligne ? Les deux plus grandes inquiétudes des internautes belges portent sur la fourniture de leurs données personnelles (**38 %**) et la sécurité des paiements en ligne (**37 %**).

Pour autant, ces appréhensions ne sont pas partagées par tous. Près d'un internaute belge sur cinq (**17 %**) n'est nullement inquiet lorsqu'il utilise internet pour réaliser des opérations d'e-banking ou d'e-commerce.

Tableau 5.1. Réponses\* des utilisateurs d'internet à la question « Quelles inquiétudes avez-vous, si vous en avez, concernant l'utilisation d'internet pour réaliser des activités comme des opérations bancaires en ligne ou faire des achats en ligne ? »

	en %	BE	UE 27
Vous êtes inquiet de fournir vos données personnelles		<b>38</b>	<b>37</b>
Vous êtes inquiet concernant la sécurité des paiements en ligne		<b>37</b>	<b>35</b>
Vous préférez réaliser la transaction en personne afin, par exemple, d'examiner le produit ou demander des conseils en personne		<b>25</b>	<b>24</b>
Vous craignez de ne pas recevoir les produits ou services commandés en ligne		<b>18</b>	<b>15</b>
Autre		<b>2</b>	<b>4</b>
Ne sait pas		<b>1</b>	<b>2</b>
Aucune inquiétude		<b>17</b>	<b>23</b>

\* Plusieurs réponses possibles.

Source : Survey 'Cyber Security' (2013).

## Impact de la sécurité sur le comportement des internautes

### Modification de la manière d'utiliser internet

Les préoccupations en matière de sécurité modifient-elles la façon dont les citoyens utilisent internet ? **11 %** des internautes belges n'ont rien changé à leur façon d'utiliser internet, contre **18 %** des Européens.

Pour les autres, leurs préoccupations en matière d'internet les ont incités à adopter plus particulièrement trois mesures :

- plus de la moitié des internautes belges (**55 %**) ont installé un anti-virus ;
- un internaute belge sur deux (**49 %**) n'ouvre pas les emails lorsque l'expéditeur est inconnu ;
- quatre internautes belges sur dix (**39 %**) déclarent ne consulter que des sites connus et de confiance.

Tableau 5.2. Réponses\* des utilisateurs d'internet à la question « Les préoccupations en matière d'internet ont-elles modifié de l'une des manières suivantes la façon dont vous utilisez internet ? »

	(en %)	BE	UE 27
Vous avez installé un logiciel anti-virus		<b>55</b>	<b>46</b>
Vous n'ouvrez pas les e-mails d'expéditeur inconnu		<b>49</b>	<b>40</b>
Vous ne consultez que des sites connus et de confiance		<b>39</b>	<b>32</b>
Vous êtes moins susceptible de donner des informations personnelles sur les sites internet		<b>33</b>	<b>34</b>
Vous n'utilisez que votre propre ordinateur		<b>27</b>	<b>26</b>
Vous utilisez un mot de passe différent pour les différents sites		<b>23</b>	<b>24</b>
Vous êtes moins susceptible d'acheter des produits en ligne		<b>19</b>	<b>17</b>
Vous changez les paramètres de confidentialité (de votre navigateur, réseau social, moteur de recherche, ...)		<b>19</b>	<b>16</b>
Vous êtes moins susceptible d'utiliser les services bancaires en ligne		<b>13</b>	<b>15</b>
Vous avez annulé un achat en ligne car vous avez des doutes sur le vendeur ou le site web		<b>3</b>	<b>6</b>
Ne sait pas		<b>2</b>	<b>0</b>
Autre (spontané)		<b>1</b>	<b>1</b>
Aucun (spontané)		<b>11</b>	<b>18</b>

\* Plusieurs réponses possibles.

Source : Survey 'Cyber Security' (2013).

Dans la majorité des cas, la Belgique affiche un score supérieur à la moyenne européenne, ce qui laisse penser que les internautes belges seraient plus vigilants que les internautes européens. L'écart est particulièrement marqué (**7 et 9 points de pourcentage**) dans les trois réponses les plus citées en Belgique. Pour autant, certains Etats membres, tels les Pays-Bas et les pays nordiques, affichent des scores souvent supérieurs.

### Modification du mot de passe

En 2013, **53 %** des internautes belges (contre **42 %** un an plus tôt) ont déclaré avoir changé, au cours des 12 derniers mois, le mot de passe pour l'accès à au moins l'un des quatre services en ligne suivants : le compte d'une messagerie de type webmail, des réseaux sociaux en ligne, un site d'achats en ligne, un site de services bancaires. A l'inverse, **45 %** n'ont changé aucun mot de passe en 2013.

Source : Survey 'Cyber Security' (2013).

## Cybercriminalité

### Connaissance, perception et inquiétude

**46 %** des Belges estiment être bien informés (**10 %** très bien, **36 %** plutôt bien) à propos des risques liés à la cybercriminalité. Cet indicateur se trouve encore sous la barre psychologique de 50 % mais il a progressé de **7 points de pourcentage** par rapport à l'année précédente.

**81 %** des internautes en Belgique croient que le risque d'être victime de cybercriminalité a augmenté au cours de l'année écoulée. Ce sentiment s'est accru puisqu'il n'était partagé que par **77 %** des internautes en Belgique en 2012.

**72 %** des internautes en Belgique craignent que leurs données personnelles ne soient pas protégées sur des sites internet. Cette inquiétude est moins forte lorsqu'il s'agit de sites des services publics : **64 %** des internautes de Belgique craignent que leurs données personnelles en ligne ne soient pas protégées par les autorités publiques.

Source : Survey 'Cyber Security' (2013).

### Faits de cybercriminalité

Le fait de cybercriminalité qui inquiète le plus les utilisateurs d'internet en Belgique est le vol d'identité. Il inquiète un internaute belge sur deux (**50 %**), mais seulement moins d'un internaute belge sur dix (**9 %**) a en été victime.

Le fait de cybercriminalité qui inquiète aussi une part importante des internautes belges (**47 %**) est la réception d'emails ou d'appels téléphoniques frauduleux demandant l'accès à l'ordinateur de l'internaute, ses codes d'utilisateur ou ses informations personnelles. Cette crainte est corroborée par les faits puisque **35 %** des internautes belges en sont victimes.

SPF Economie - Baromètre - Sécurité

Deux autres faits de cybercriminalité inquiètent autant (**45 %**) les internautes belges : le piratage du compte de l'internaute sur un réseau social ou de sa boîte email, d'une part ; la fraude bancaire ou à la carte de crédit en ligne, d'autre part. En Belgique, **18 %** des internautes sont victimes du premier fait, contre seulement **8 %** pour le second.

Tableau 5.3. InternauteS inquiets / victimes par rapport à des faits de cybercriminalité

Fait de cybercriminalité	(en % des internautes)	
	inquiet	victime
Un vol d'identité (quelqu'un qui utilise vos données personnelles pour se faire passer pour vous pour, par ex., faire des achats en votre nom)	<b>50</b>	<b>9</b>
La réception d'e-mails ou d'appels téléphoniques frauduleux demandant l'accès à votre ordinateur, vos codes d'utilisateur ou des informations personnelles (notamment des données bancaires ou de paiement)	<b>47</b>	<b>35</b>
Le piratage de votre compte sur un réseau social ou de votre boîte e-mail	<b>45</b>	<b>18</b>
Etre la victime d'une fraude bancaire ou à la carte de crédit en ligne	<b>45</b>	<b>8</b>
Une fraude en ligne concernant des produits qui ne sont pas livrés, de contrefaçon ou non conformes à leur description	<b>40</b>	<b>11</b>
L'incapacité d'accéder à des services en ligne (par ex. services bancaires) à cause de cyberattaques	<b>37</b>	<b>16</b>
Etre accidentellement confronté(e) à du contenu qui incite à la haine raciale ou à l'extrémisme religieux	<b>35</b>	<b>20</b>

Source : Survey 'Cyber Security' (2013).

En Belgique, un internaute sur cinq (**20 %**) a été accidentellement confronté à du contenu qui incite à la haine raciale ou à l'extrémisme religieux.

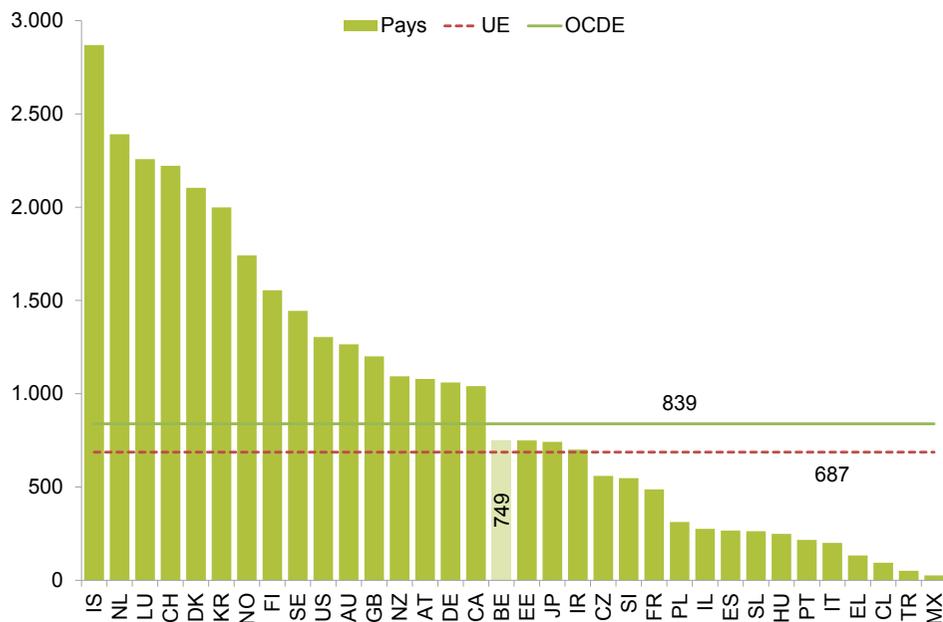
## Sécurité des entreprises sur internet

### Serveurs internet sécurisés (par million de personnes)

Les serveurs sécurisés sont des serveurs qui ont recours à la technologie du cryptage pour sécuriser les transactions sur internet.

En 2013, la Belgique comptait **749** serveurs sécurisés par million d'habitants, ce qui positionne notre pays à la **25<sup>e</sup> place** dans la liste des 189 pays disposant d'au moins un serveur sécurisé par million d'habitants. Les cinq premières places du classement sont occupées par le Liechtenstein (**8.216**), l'Islande (**2.869**), Monaco (**2.737**), les Pays-Bas (**2.391**) et le Luxembourg (**2.258**).

Graphique 5.1. Nombre de serveurs internet sécurisés par million de personnes en 2013



Source : Netcraft, Banque mondiale.

Le nombre de serveurs internet sécurisés par million d'habitants croît chaque année en Belgique : **+22,1 %** en 2011, **+12,2 %** en 2012, **+11,1 %** en 2013. Le score de **749** obtenu par notre pays en 2013 est supérieur à la moyenne de l'UE (**687**) mais il reste en deçà de la moyenne des pays membres de l'OCDE (**839**).

### Ordinateurs infectés

Un botnet consiste en des ordinateurs infectés qui sont utilisés pour envoyer des virus ou pour lancer des attaques sur des réseaux d'entreprises ou des services publics, souvent sans que le propriétaire de l'ordinateur ne s'en rende compte.

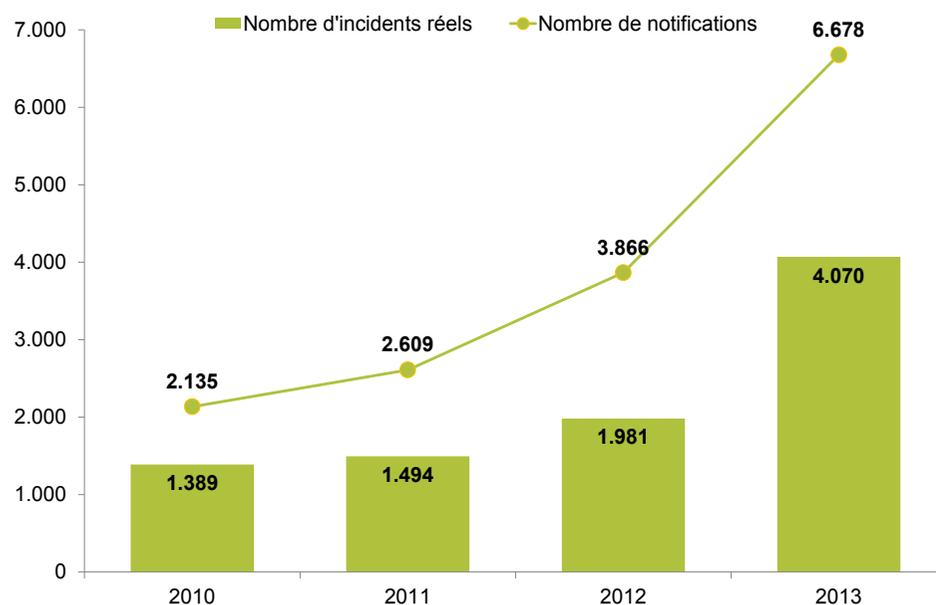
Des sources automatisées rapportent au CERT.be des ordinateurs infectés en Belgique par un ou plusieurs botnets. Le nombre de notifications d'ordinateurs infectés en Belgique est de **521.970** (avril à décembre 2013).

Source : Notifications (avril à décembre 2013) par des sources automatisées auprès du CERT.be, la cyber emergency team fédérale.

### Notifications et incidents de sécurité réels

En 2013, le CERT.be a reçu **6.678** notifications de la part d'entreprises et d'organisations. Après un examen approfondi, **4.070** cas d'incidents de sécurité réels ont été retenus, soit une moyenne de **339** incidents réels par mois en 2013, contre **165** en 2012.

Graphique 5.2. Notifications rapportées au CERT.BE et incidents réels après examen



Source : Chiffres sur les notifications rapportées (2010-2013) au CERT.be, la cyber emergency team fédérale.

Le nombre d'incidents réels de sécurité augmente de manière exponentielle : **+7,6 %** en 2011, **+32,6 %** en 2012, **+105,5 %** en 2013.

Tableau 5.4. Types d'incidents de sécurité en 2013

	(en %)
Incidents sérieux avec des vers et des virus	<b>22</b>
Incidents liés au «scan»	<b>20</b>
Incidents concernant des systèmes	<b>14,5</b>
Phishing	<b>14</b>
Spam	<b>13</b>
Incidents où des vulnérabilités ont été rapportées	<b>3</b>
Incidents par une attaque de déni de service	<b>1,5</b>
Incidents/questions sur des thèmes liés à la sécurité d'internet	<b>1</b>
Incidents avec des comptes	<b>0,5</b>
Autres incidents	<b>10,5</b>

Source : Chiffres sur les notifications (2013) rapportées au CERT.be, la cyber emergency team fédérale.

Plus d'un incident sur cinq (**22 %**) est catalogué dans la catégorie « Incidents sérieux avec des vers et virus », alors que la part de ce type d'incident de sécurité n'était que de **6 %** en 2012.

## Sécurité

### Cybercriminalité et signalements d'abus sur internet

Même si la cybercriminalité ne touche pas la majorité des internautes ni toutes les entreprises, elle avance à grandes enjambées, avec des conséquences qui se traduisent notamment par des pertes financières.

#### Fraudes à la banque sur internet

Entre 2012 et 2013, le nombre de cas de fraudes à la banque sur internet a spectaculairement augmenté de **76,7 %** en Belgique. Ce nombre a toutefois baissé au dernier trimestre de 2013.

En 2013, le secteur financier a recensé **1.772 cas de fraude à la banque par internet en Belgique**, presque tous liés au phishing (hameçonnage). La perte nette totale due à ces fraudes s'élève à **4,54 millions d'euros**, soit une perte nette de **2.918 euros par fraude en moyenne**.

Tableau 5.5. Fraudes à la banque sur internet en Belgique (nombre de fraudes, perte nette en euros)

	2012	2013
Nombre de fraudes	<b>1.003</b>	<b>1.772</b>
Perte nette due à la fraude (en euros)	<b>2.995.545</b>	<b>5.170.000</b>

Source : Febelfin (communiqué du 10.02.2014).

En 2012, on comptabilisait **9,1 millions** d'abonnements à la banque d'internet en Belgique et **434 millions** de sessions.

Tableau 5.6. Types d'opérations bancaires (nombre total en millions, sauf mention contraire)

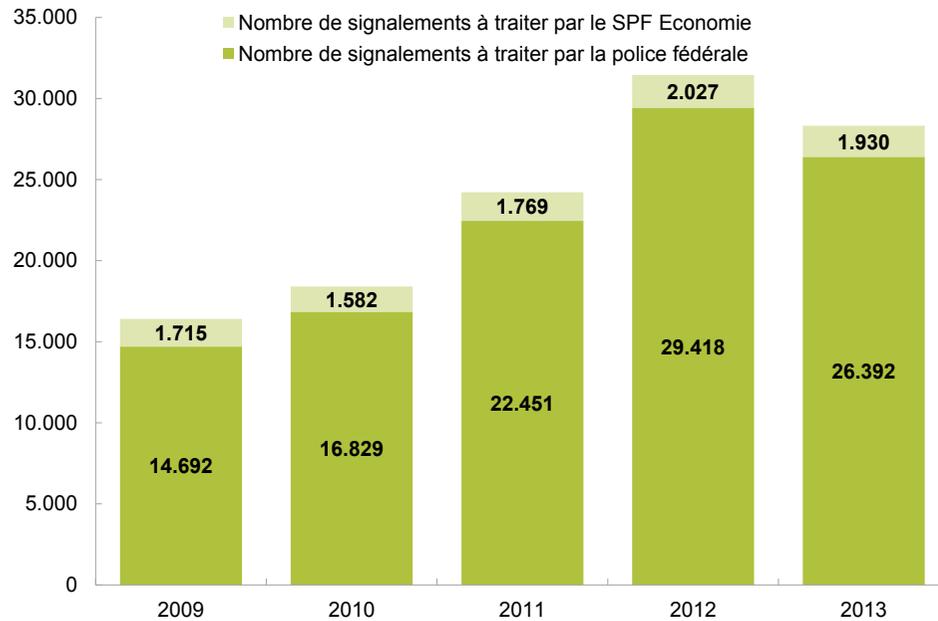
Types d'opération	2009	2010	2011	2012
Banque par téléphone	7,2	7,9	6,7	5,6
Banque en self-service	82,2	78,3	72,3	71,3
PC-banking	343,6	403,0	434,6	477,0
Banque par internet				
- Abonnements	6,6	7,4	8,1	9,1
dont utilisés (en %)	71,0 %	72,7 %	73,1 %	75,7 %
- Sessions enregistrées	424,8	432,1	459,9	434,3
par abonnement utilisé (unités)	91	80	77,4	63,1
- Virements nationaux introduits	343,6	403,1	434,6	477,0
- Virements étrangers introduits	5,6	9,3	14,0	6,4
- Ordres de bourse introduits	2,7	3,0	2,2	1,9

Source : Febelfin.

## Signalements via eCops

En 2013, le point de contact en ligne sur les abus sur ou via internet (eCops) a enregistré **28.322** dénonciations d'abus, dont **1.930** à caractère économique.

Graphique 5.3. Nombre de signalements (répartition Police fédérale – SPF Economie) via eCops en 2013

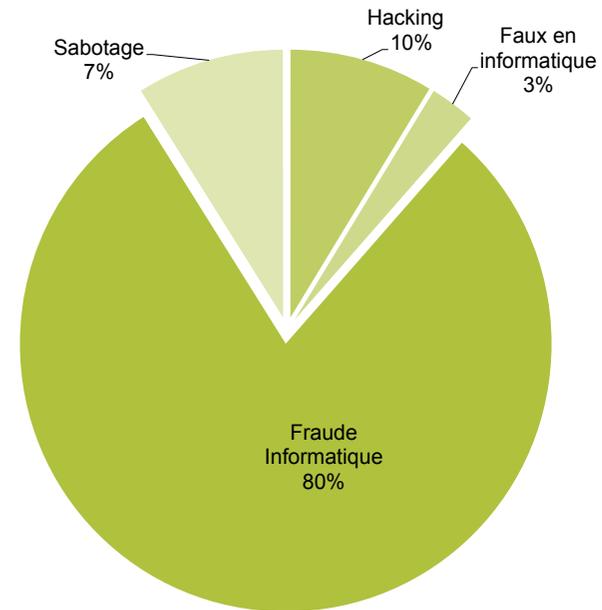


Source : Police fédérale ; SPF Economie – DG Inspection économique.

## Criminalité informatique

La Police fédérale a enregistré **17.305** infractions en matière de criminalité informatique en 2013, ce qui représente **1,7 %** de tous les délits enregistrés en Belgique au cours de cette période.

Graphique 5.4. Infractions en matière de criminalité en 2013

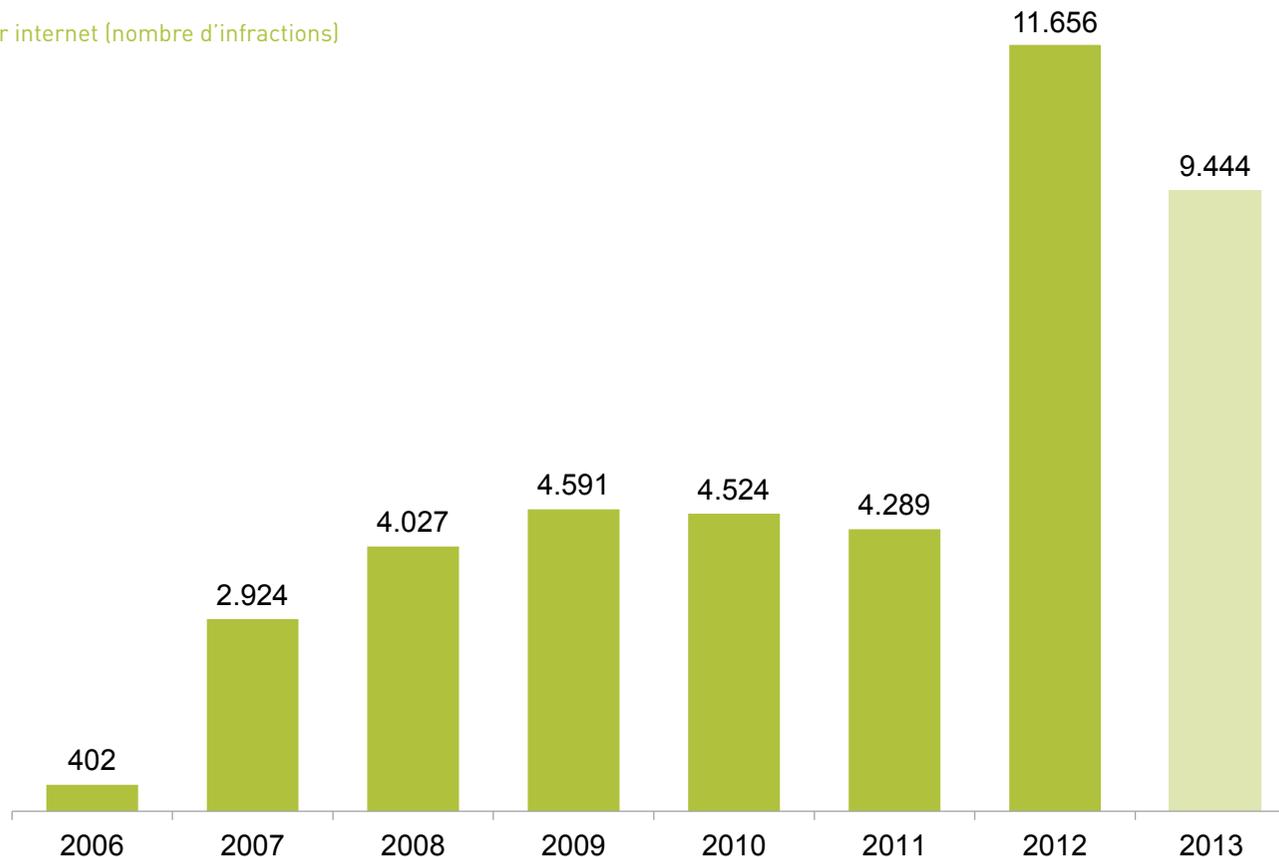


Source : Statistiques policières de criminalité (2000 –2013) – Police fédérale – CGOP / Données de Gestion.

## Fraude par internet

Alors que le nombre annuel d'escroqueries pour fraude par internet avait tendance à baisser en 2010 et 2011, ce nombre a explosé en 2012.

Graphique 5.5. Fraudes par internet (nombre d'infractions)



Source : Statistiques policières de criminalité (2000 –2013) – Police fédérale – CGOP / Données de Gestion.

En 2013, la Police fédérale a enregistré **9.444** infractions de fraude (tentatives et faits avérés) sur internet en Belgique, contre **11.656** en 2012.

## E-skills

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.

### Ménages et individus

---

Les chiffres repris avec la mention « Source : Enquête TIC ménages et individus » portent sur les ménages composés d'au moins une personne âgée entre 16 et 74 ans et sur les individus âgés entre 16 et 74 ans.

#### Activités informatiques (individus)

---

On constate que la maîtrise des compétences informatiques dépend de leur niveau de complexité. En effet, plus celles-ci sont compliquées et moins la proportion d'individus capables de les accomplir est importante.

Tableau 6.1. Activités informatiques exercées par les individus - Quelle(s) activité(s) portant sur les ordinateurs avez-vous déjà exercée(s), même si c'était il y a longtemps ?

(en %)

Copier, déplacer des fichiers ou des dossiers	<b>75,9</b>
Copier/coller du texte ou des informations ou couper/coller dans un document	<b>71,2</b>
Transférer des fichiers d'un ordinateur à un autre appareil (p.ex. d'un appareil photo numérique, d'un ou vers un GSM, un lecteur mp3 ou mp4)	<b>63,6</b>
Installer du nouveau matériel comme une imprimante ou un modem	<b>51,7</b>
Utiliser des formules arithmétiques (de base) dans une feuille de calcul comme Excel	<b>47,0</b>
Réaliser des présentations électroniques au moyen de logiciels de présentation (p.ex. présentations PowerPoint), avec éventuellement des images, des extraits sonores, des clips vidéo, des graphiques ou des tableaux	<b>39,9</b>
Compresser ou zipper des fichiers	<b>33,5</b>
Modifier ou vérifier les paramètres de configuration des logiciels, à l'exception de ceux des navigateurs internet	<b>22,1</b>
Installer un nouveau système d'exploitation ou remplacer l'ancien	<b>19,9</b>
Rédiger un programme informatique dans un langage de programmation spécialisé	<b>9,7</b>
<b>Aucune des actions ci-dessus</b>	<b>13,1</b>

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

## Activités relatives à la vie professionnelle effectuées sur internet

Internet est devenu une composante essentielle des activités relatives à la vie professionnelle. **17,7 %** des Belges de 16 à 74 ans l'ont utilisé au cours des trois derniers mois pour chercher du travail ou postuler et **11,2 %** pour participer à des réseaux professionnels.

Les facteurs âge et niveau d'instruction influent fortement sur ces taux puisque **28,1 %** des 25-34 ans ont cherché du travail ou postulé au cours des trois derniers mois et **23 %** des personnes disposant d'un niveau d'instruction élevé ont participé à des réseaux professionnels.

Tableau 6.2. Pourcentage de Belges âgés de 16 à 74 ans qui ont utilisé l'internet au cours des trois derniers mois pour :

(en %)

Chercher du travail ou postuler	<b>17,7</b>
Participer à des réseaux professionnels (p.ex. LinkedIn, Xing, Viadeo) : créer un profil d'utilisateur, envoyer des messages ou contribuer d'une autre manière à un ou plusieurs réseaux professionnels	<b>11,2</b>

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

## Compétences en informatique

Les compétences informatiques sont fortement corrélées à l'âge et au niveau d'instruction puisque ce taux atteint **73,9 %** pour les 25-34 ans et **78,2 %** pour les 16-74 ans disposant d'un niveau d'instruction élevé.

Tableau 6.3. Compétences suffisantes en informatique pour pouvoir exercer un nouvel emploi sur le marché du travail ou pour pouvoir changer d'emploi au cours de l'année

(% de Belges âgés de 16 à 74 ans qui sont salariés, indépendants ou sans emploi et à qui il est déjà arrivé d'utiliser un ordinateur)

Pense que oui	<b>62,9</b>
Pense que non	<b>30,5</b>
Pense que ce n'est pas d'application	<b>6,6</b>

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

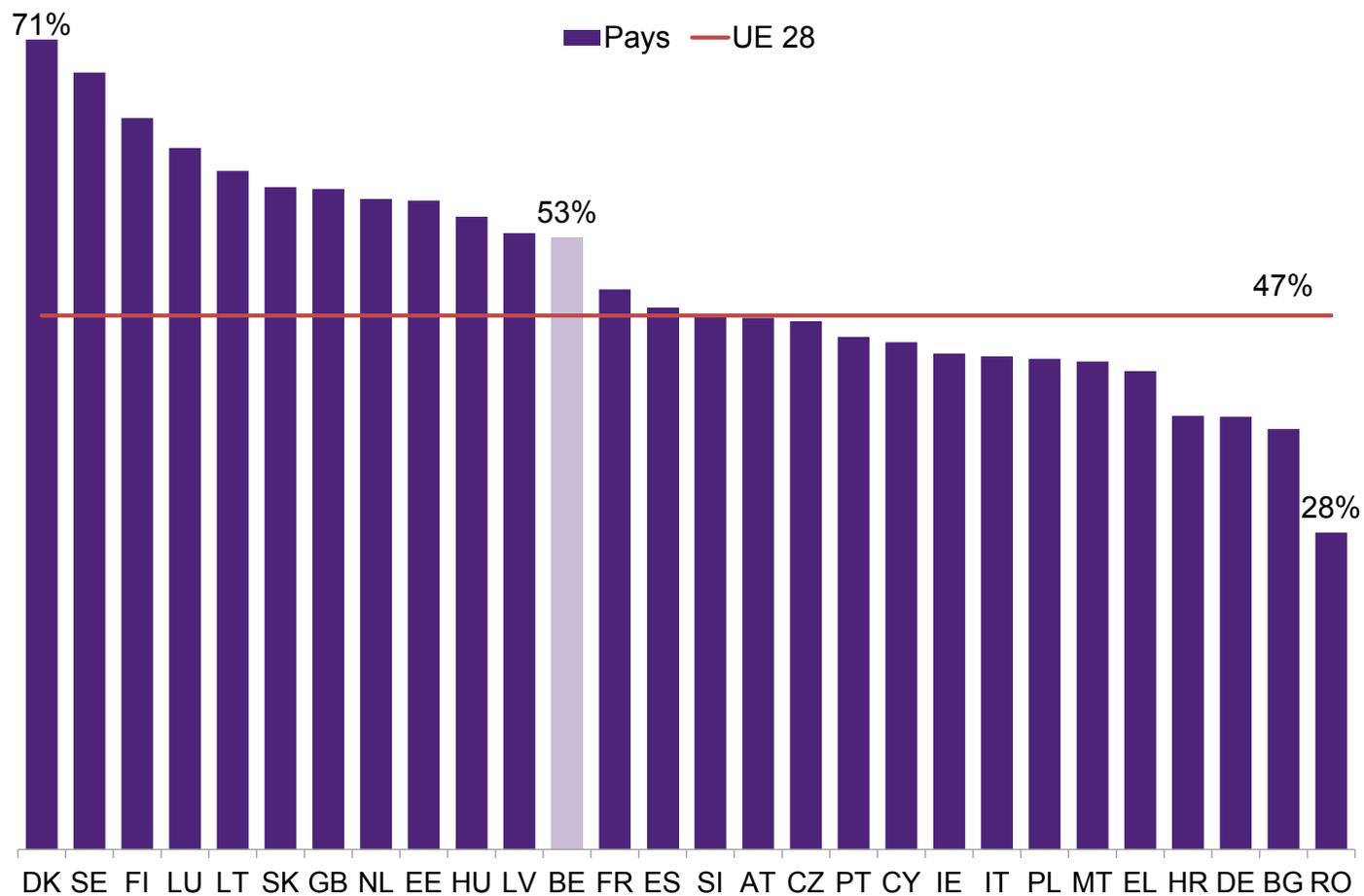
**62,9 %** des Belges âgés de 16 à 74 ans estiment disposer des compétences suffisantes en informatique pour exercer un nouvel emploi ou changer d'emploi au cours de l'année.

## Compétences internet

**53 %** des Belges disposent de compétences internet moyennes à élevées, c'est-à-dire qu'ils ont déjà réalisé au moins trois des six activités suivantes sur internet : utiliser un moteur de recherche pour rechercher une information, envoyer un e-mail avec des fichiers attachés, poster des messages sur des « chatrooms » ou des forums de discussion, utiliser internet pour téléphoner, utiliser des fichiers « pair à pair » pour échanger des films ou de la musique et créer une page Web.

La Belgique devance l'UE (**47 %**) et deux de ses voisins en l'occurrence l'Allemagne (**38 %**) et la France (**49 %**). Les pays scandinaves dominant sans surprise ce classement étant donné que ces derniers sont également très bien positionnés en termes de niveau d'accès des ménages à internet.

Graphique 6.1. Pourcentage d'individus âgés de 16 à 74 ans disposant de compétences internet moyennes à élevées



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

**88 %** des Belges âgés de 16 à 74 ans estiment disposer des compétences suffisantes pour pouvoir communiquer sur internet.

Il est encourageant de constater que même chez les séniors (65-74 ans) ce taux s'élève à **77 %**. Ce dernier chiffre contraste toutefois avec le fait que **48,3 %** des séniors affirment ne jamais avoir utilisé internet (cf. Graphique 1.6).

Tableau 6.4. Compétences suffisantes en matière d'internet pour pouvoir communiquer avec des amis, des collègues ou des membres de la famille par internet

(% de Belges âgés de 16 à 74 ans qui ont déjà exercé au moins une de ces activités\*)

Pense que oui	<b>88,0</b>
Pense que non	<b>7,4</b>
Pense que ce n'est pas d'application	<b>4,6</b>

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

\* Utiliser un moteur de recherche (p.ex. Google) afin d'obtenir des informations, envoyer des courriels avec des fichiers joints (comme des documents, des photos, des images, etc.), poster des messages sur des sites de chat, des groupes de discussion ou des forums de discussion en ligne (p.ex. des sites de réseaux sociaux comme Facebook), effectuer des appels téléphoniques sur l'internet, p.ex. à l'aide de Skype ou de VoIP, échanger des films, de la musique, etc. par le biais des réseaux pair à pair (p.ex. Napster, Kazaa), créer une page web, charger du texte, des jeux, des images, des films ou de la musique (p.ex. sur des sites de réseaux sociaux) et modifier les portails de sécurité des navigateurs internet.

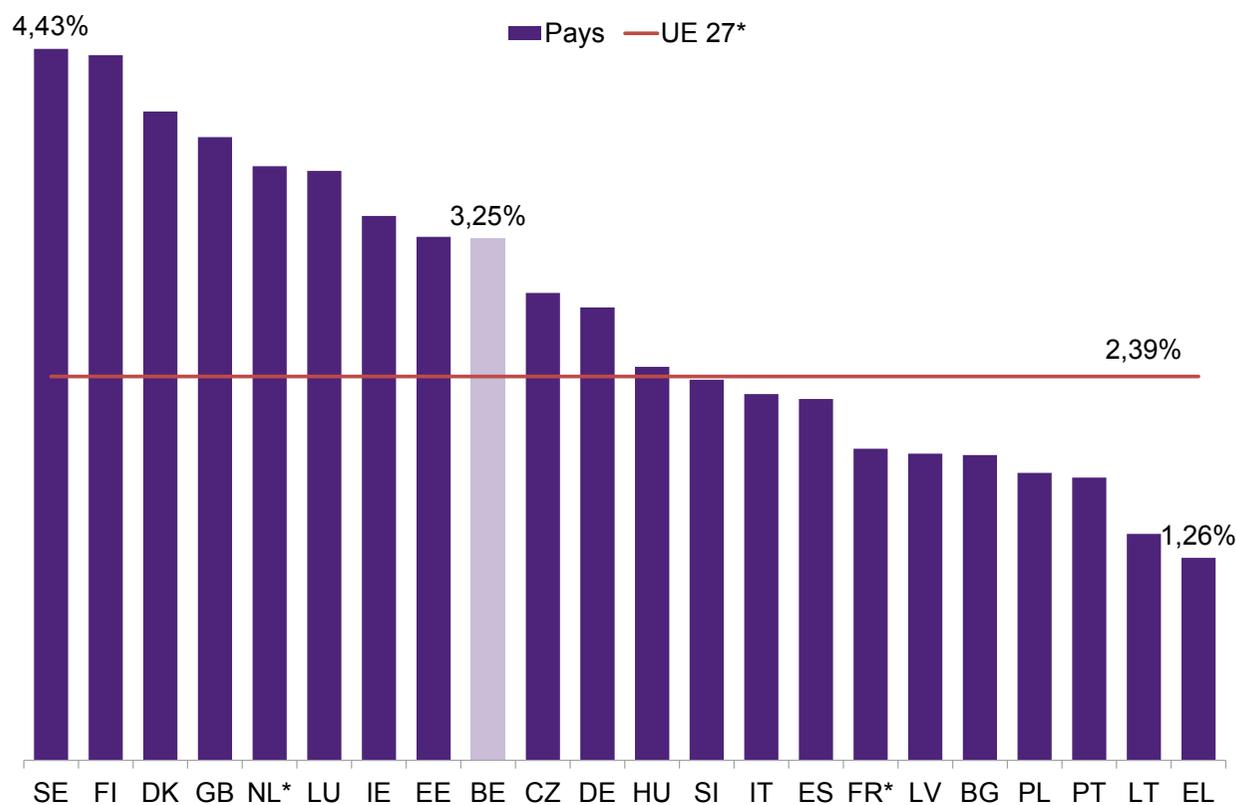
## Entreprises

### Spécialistes TIC

**3,25 %** des personnes employées en Belgique disposent de compétences spécialisées en TIC. Ces personnes appartiennent aux catégories de professions suivantes : directeurs et cadres de direction dans les TIC, les spécialistes, les techniciens TIC et les monteurs et réparateurs en TIC.

La Belgique, à l'instar de la plupart des économies de services, se positionne favorablement tant par rapport à l'UE que par rapport à l'Allemagne et à la France.

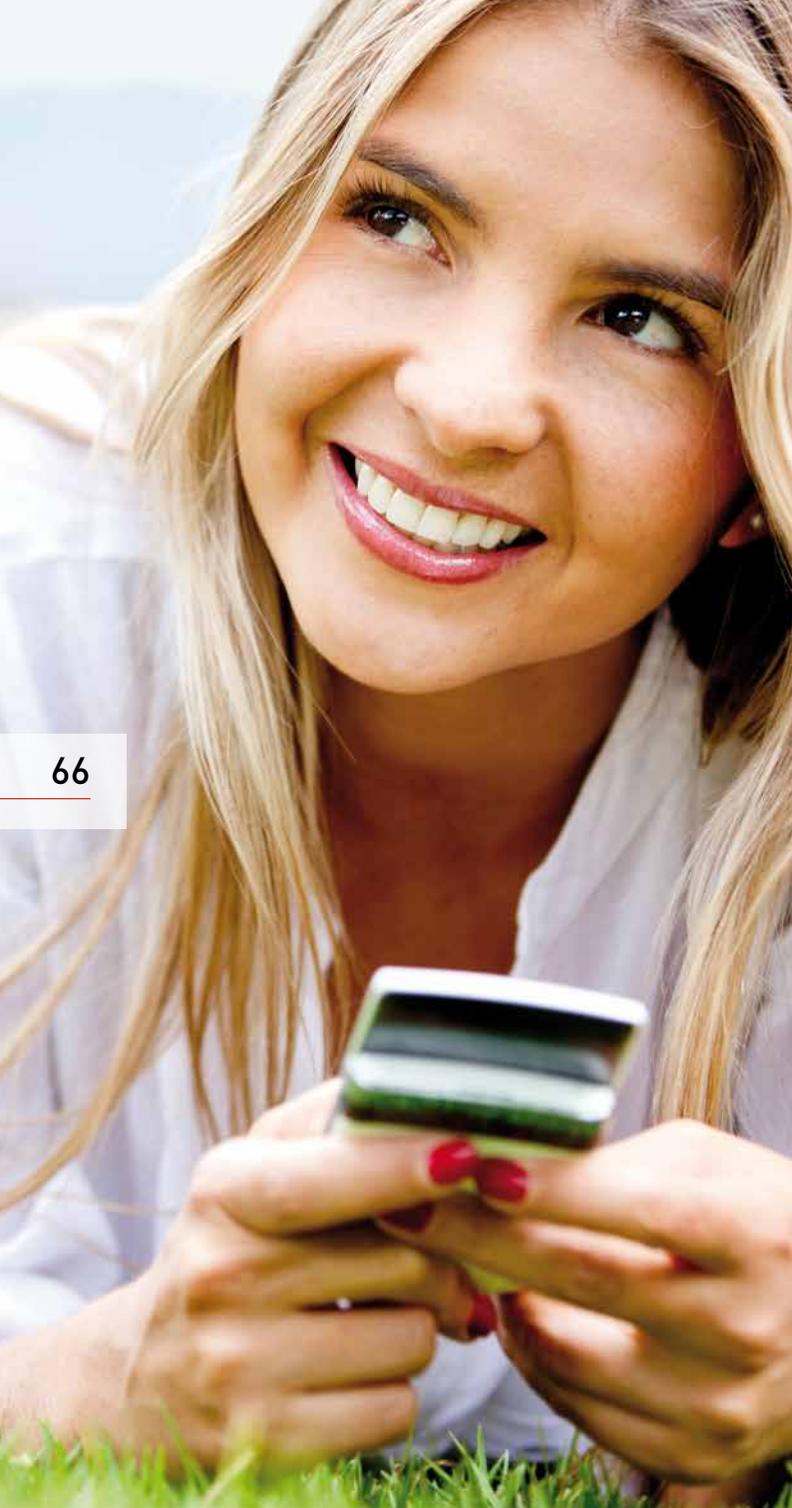
Graphique 6.2. Pourcentage de personnes employées qui disposent de compétences spécialisées en TIC



\* 2012.

Source : Enquête sur les forces de travail (2013), SPF Economie - DG Statistique - Statistics Belgium ; Eurostat.

SPF Economie - Baromètre - E-skills



## Télécommunications et infrastructures

Quasi tous les particuliers (**95 %**) utilisent un téléphone mobile (GSM ou smartphone), tandis que le téléphone fixe est un peu moins utilisé (**75 %**). Quant à l'internet, il est présent dans la majorité des habitations (**88 %**).

Les offres groupées (téléphone fixe/téléphone mobile/internet/télévision) attirent de plus en plus les Belges (**62 %**). Cette formule est très populaire (**76 %**) auprès de la population d'âge moyen (25-44 ans) et beaucoup moins auprès des seniors, surtout à partir de 75 ans (**40 %**).

Des écarts de prix importants sont toujours perceptibles entre les offres les moins chères sur les différents segments de marché du secteur belge des télécommunications. Par exemple, pour utiliser intensivement un smartphone, l'écart entre l'offre la plus élevée et l'offre la plus basse se chiffre à **504 euros** sur une année.

En janvier 2014, la Belgique comptait **34,3** abonnements internet fixe à haut débit pour 100 habitants et **45,7** abonnements internet mobile à haut débit pour 100 habitants.

### Equipements et services de télécommunications

Les chiffres repris avec la mention « Source : UCL - SMCS, Enquête IBPT (2013) » proviennent du rapport « Enquête sur la situation du marché belge des communications électroniques du point de vue des utilisateurs » (Université catholique de Louvain, 15 juillet 2013 – Version 1). Le rapport a été réalisé par l'UCL pour l'IBPT. Les données ont été récoltées de fin mars à mi-juin 2013 auprès d'un échantillon représentatif d'utilisateurs à partir de 15 ans.

## Utilisation

Presque toutes les personnes (à partir de 15 ans) utilisent un téléphone mobile (**95 %**) et l'internet est présent dans la majorité des domiciles (**88 %**), tandis que le téléphone fixe est un peu moins utilisé (**75 %**).

Une augmentation significative sur douze mois est enregistrée pour l'utilisation de trois technologies récentes : l'internet en déplacement sur GSM ou smartphone (**+10 points de pourcentage**), les réseaux Wi-Fi partagés (**+8 points de pourcentage**) et la téléphonie par internet (**+6 points de pourcentage**).

Tableau 7.1. Equipements ou services de télécommunications utilisés à titre privé et en dehors du lieu de travail

	(en %)	2012	2013
Téléphone mobile (GSM ou smartphone)		<b>94</b>	<b>95</b>
Téléphone fixe		<b>73</b>	<b>75</b>
Téléphone par internet / par ordinateur / Voice over IP		<b>23</b>	<b>29</b>
Internet à la maison		<b>86</b>	<b>88</b>
Internet en déplacement sur tablette ou ordinateur portable		<b>31</b>	<b>32</b>
Internet en déplacement sur GSM ou smartphone		<b>18</b>	<b>28</b>
Réseaux Wi-Fi partagés		<b>12</b>	<b>20</b>

Source : UCL – SMCS, Enquête IBPT (2013).

En règle générale, les nouvelles technologies sont très vite adoptées par les plus jeunes et plus tardivement par les seniors. Ce constat se confirme pour les TIC. D'un côté, les smartphones et les tablettes sont des produits assez récents. De l'autre côté, les téléphones fixes sont utilisés depuis très longtemps. Quant aux téléphones mobiles de type GSM, ils se trouvent dans une situation temporelle intermédiaire. Enfin, l'internet est arrivé à maturité depuis une décennie mais son usage requiert du matériel et des compétences pour configurer et/ou utiliser les TIC.

Le différentiel entre générations est de **28 points de pourcentage** pour l'usage du téléphone mobile. Au moins **99 %** des personnes âgées de 15 à 54 ans se servent d'un téléphone mobile tandis que le taux de pénétration du téléphone mobile descend progressivement au-delà de 54 ans pour atteindre **71 %** chez les 75 ans et plus.

L'écart est encore plus accentué pour l'internet à domicile : il est de **57 points de pourcentage**. Le taux de pénétration se situe à **98 %** chez les 15-24 ans, contre **41 %** chez les seniors de 75 ans et plus. Par rapport à la génération des « Digital Natives », les pensionnés les plus avancés en âge doivent surmonter plusieurs handicaps : une méfiance vis-à-vis de l'internet que les plus de 75 ans n'ont probablement pas eu l'occasion de découvrir lorsqu'ils étaient en activité professionnelle, un niveau de compétences généralement faible ou inexistant en matière informatique, des handicaps physiques (problèmes visuels ou gestuels) qui compliquent/empêchent l'utilisation de certains appareils (par exemple, le smartphone) voire de consulter des sites web, une aversion plus prononcée face au changement alors que les TIC évoluent très rapidement.

Quant au téléphone fixe, il reste l'outil de communication privilégié des aînés : **86 %** des personnes âgées de 65 à 74 ans l'utilisent et ce taux monte à **91 %** pour les personnes d'au moins 75 ans. A l'inverse, ce mode de communication est moins plébiscité par les plus jeunes : il est encore utilisé par **73 %** des 15-24 ans (sans doute parce qu'une partie d'entre eux se trouve au domicile des parents), mais seulement par **50 %** des 25-34 ans. Cela reflète probablement le fait que la génération des « Digital Natives » utilise aussi d'autres d'outils (GSM, smartphone, VoIP) pour téléphoner et qu'elle communique différemment (SMS, courriels, réseaux sociaux, etc.).

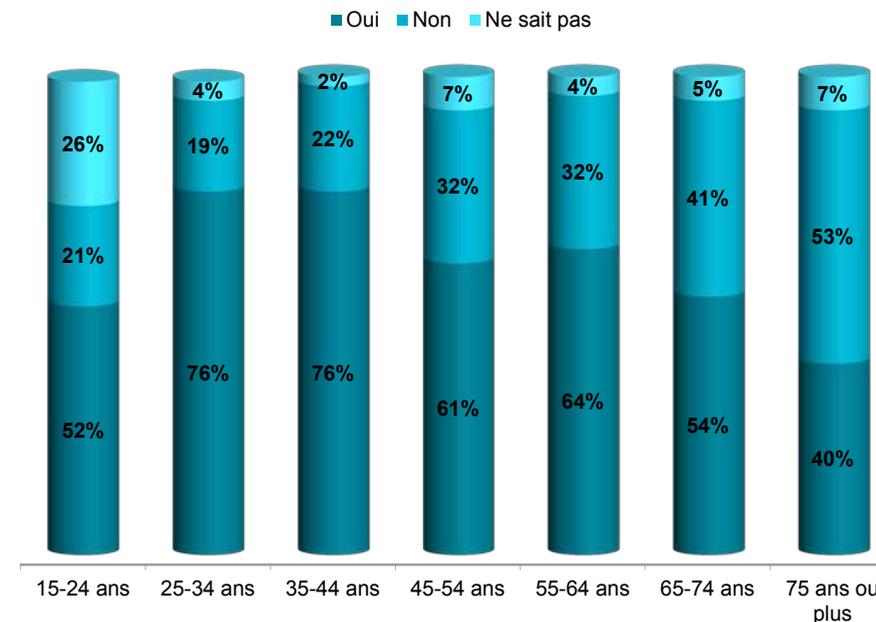
## Offre groupée (ou conjointe)

Par offre conjointe, l'IBPT entend l'achat de plusieurs produits (internet large bande, téléphonie fixe, téléphonie mobile et/ou télévision numérique) auprès du même opérateur par des utilisateurs résidentiels. Ces offres conjointes sont en général facturées au moyen d'une facture unique. La présence d'une réduction par rapport à l'achat séparé de ces produits ne constitue pas une condition requise.

**62 %** des consommateurs ont une offre groupée (bundle ou pack), contre **31 %** qui ont déclaré n'en avoir aucune, tandis que **8 %** ne savent pas.

Les deux offres groupées les plus répandues sont le triple play « télévision + téléphone fixe + internet à la maison » et le double play « télévision + téléphone fixe ». Elles sont citées respectivement par **19 %** et **13 %** des consommateurs ayant une offre groupée.

Graphique 7.1. Personnes ayant une offre groupée (adaptée à la définition de l'IBPT) par tranche d'âge



Source : UCL – SMCS, Enquête IBPT (2013).

Le pourcentage de personnes ayant une offre groupée varie selon les générations. Alors qu'il culmine à **76 %** pour les personnes âgées de 25 à 44 ans, ce taux se situe à **54 %** chez les personnes de 65 à 74 ans et il descend à **40 %** dans les couches les plus âgées de la population (à partir de 75 ans). La diminution du taux de pénétration chez les seniors pourrait être partiellement due à l'utilisation des services en fonction de l'âge.

Les plus nombreux, dans leur tranche d'âge, à ignorer s'ils ont une offre groupée sont les adolescents et les jeunes adultes (15 à 24 ans). Plus d'une personne sur quatre (**26 %**) de cette tranche d'âge ne sait pas si elle a une offre groupée.

## Critères de choix d'un opérateur

Les consommateurs choisissent d'abord un opérateur pour des raisons économiques, soit parce que le prix est intéressant (45 %) ou parce que l'offre groupée est intéressante (44 %). Ces deux critères étaient déjà les deux plus souvent cités en 2012 mais la tendance s'est encore renforcée.

Depuis le 1<sup>er</sup> octobre 2012, un opérateur ne peut exiger aucune indemnité pour la résiliation d'un contrat à durée indéterminée ou pour la résiliation anticipée d'un contrat à durée déterminée après le sixième mois suivant l'entrée en vigueur du contrat. Cette mesure est valable pour tout type d'abonné (consommateur privé ou entreprise) ne disposant pas de plus de cinq numéros d'appel. Dans ce contexte, il n'est pas surprenant que le consommateur soit devenu plus attentif aux critères économiques, étant donné qu'il peut résilier après six mois les contrats relatifs à la fourniture de services en matière d'internet, de télévision et de téléphonie mobile et fixe.

Par ailleurs, un consommateur sur trois (33 %) mentionne l'habitude dans ses critères de choix d'un opérateur.

Enfin, avec un taux de réponse de 20 %, l'image de l'opérateur semble émerger comme quatrième critère en 2013.

Tableau 7.2. La dernière fois que vous avez choisi un opérateur, quels ont été vos critères de choix ? (plusieurs réponses possibles)

	(en %)	2012	2013
Prix/plan intéressant		38	45
Offre groupée intéressante		32	44
Habitude		31	33
Bonne réputation de l'opérateur		14	20
Opérateur de la famille / des amis		16	18
Confiance dans la stabilité de l'opérateur		12	17
Fiabilité technique		16	16
Vitesse de connexion		17	13
Disponibilité dans la rue/commune/région			13
Accessibilité des points de vente		7	10
Qualité/clarté des informations		5	8
Conseillé par la famille/les amis		12	8
Participation financière de l'employeur			5
Incitant commercial			3
Respect droits du consommateur et des engagements de l'opérateur		2	3
Services annexes offerts		2	2
Autre		8	1

Source : UCL – SMCS, Enquête IBPT (2013).

La sélection des critères de choix varie en fonction de l'âge des répondants. Ainsi, le critère de prix est d'autant plus fréquemment cité que les répondants sont plus jeunes (**62 %** pour les 15-24 ans, contre seulement **24 %** chez les seniors à partir de 75 ans), alors que c'est la relation inverse qui prévaut pour l'habitude (seulement **28 %** pour les 15-24 ans, contre **46 %** pour les personnes à partir de 75 ans). Les adolescents et les jeunes adultes (**16 %** pour les 15-24 ans, contre **3 à 10 %** pour les autres tranches d'âge) semblent plus réceptifs au choix conseillé par la famille ou les amis.

## Connaissance des droits du consommateur et d'informations utiles

### Droits du consommateur

Un consommateur sur quatre (**25 %**) s'estime bien informé de manière générale sur ses droits à l'égard des opérateurs des télécommunications. Bien qu'il soit encore très minoritaire, le sentiment du consommateur d'être bien informé sur ses droits est en nette progression par rapport à l'année précédente.

Source : UCL – SMCS, Enquête IBPT (2013).

### Date de fin du contrat

Peu de consommateurs savent où figure la date de fin du contrat. Moins d'une personne sur quatre (**23 %**) sait que cette information est inscrite dans le contrat et à peine une personne sur dix (**10 %**) sait qu'on peut la retrouver aussi sur chaque facture.

Source : UCL – SMCS, Enquête IBPT (2013).

## Résiliation d'un abonnement GSM sans frais

Si certains opérateurs offrent la possibilité de résilier leur contrat à tout moment sans condition, le consommateur peut légalement résilier son abonnement GSM sans frais dans deux cas, soit lors d'une hausse de prix (supérieure à l'index), soit après une durée minimum après le début du contrat. Peu d'abonnés savent à quelle(s) condition(s) ils peuvent résilier leur abonnement GSM sans frais :

- **16 %** des abonnés savent qu'une hausse de prix supérieure à l'index leur donne l'autorisation de résilier leur contrat sans frais.
- **17 %** des abonnés savent qu'ils peuvent résilier leur abonnement sans préavis mais après une durée minimum après le début du contrat.
- **24 %** des abonnés ne savent pas à quelle(s) condition(s) ils peuvent résilier leur contrat sans frais.

Le délai à partir duquel un abonné peut résilier son contrat de téléphonie mobile sans frais est de six mois. Quand on leur demande quelle est la durée minimale à dater du début de contrat après laquelle ils peuvent résilier leur abonnement, les abonnés répondent comme suit :

- **18 %** des abonnés savent que ce délai est de six mois.
- **37 %** des abonnés ignorent quand ils peuvent résilier leur abonnement sans frais.
- **21 %** des abonnés pensent (à tort) qu'il n'y a pas de durée minimum.

Source : UCL – SMCS, Enquête IBPT (2013).

## Demande d'indemnité en cas de coupure

Près d'un consommateur sur deux (**49 %**) ignore qu'il peut demander une indemnité à son opérateur s'il a subi une coupure dans la réception/utilisation de son service de télécommunication. Seuls **16 %** ont entrepris une démarche et obtenu une indemnité.

Source : UCL – SMCS, Enquête IBPT (2013).

## Numéros surtaxés

Plus de quatre personnes sur dix (**43 %**) ne savent pas identifier un numéro surtaxé. Parmi les autres répondants, la plupart peuvent identifier correctement le 0900 et plus de la moitié le 0903. Certains numéros surtaxés sont très peu connus, c'est le cas par exemple du 3403.

Source : UCL – SMCS, Enquête IBPT (2013).

## Portabilité des numéros de téléphone

Parmi les consommateurs qui ont un téléphone fixe (**75 %**), plus de deux sur trois (**68 %**) savent qu'ils peuvent conserver leur numéro de téléphone fixe quand ils changent d'opérateur (contre **50 %** en 2012).

Cette information est mieux connue par les personnes qui utilisent un GSM (**95 %**) : plus de huit utilisateurs sur dix (**83 %**) savent qu'ils peuvent conserver leur numéro de GSM quand ils changent d'opérateur (contre **78 %** en 2012).

Source : UCL – SMCS, Enquête IBPT (2013).

## Vitesse de connexion internet (web, e-mail)

Les internautes, dans leur majorité, méconnaissent la vitesse de connexion minimum nécessaire pour surfer sur le web ou consulter les courriels à leur domicile.

Lorsqu'elles sont interrogées à ce sujet, près de sept personnes sur dix ayant un accès internet à domicile (**68 %**) déclarent qu'elles n'en ont aucune idée. Cette ignorance est plus répandue chez les femmes que chez les hommes et, par tranche d'âge, chez les internautes à partir de 45 ans.

Source : UCL – SMCS, Enquête IBPT (2013).

## Comparaison des offres

**41 %** des consommateurs ont comparé les offres des différents opérateurs avant de souscrire à un service de télécommunication.

Les adultes de 25 à 44 ans comparent clairement plus que leurs aînés. Plus de la moitié d'entre eux (**51 %**) a déclaré avoir comparé les offres, contre **28 %** des 65-74 ans et moins d'un cinquième (**19 %**) des personnes âgées de 75 ans et plus.

La source privilégiée pour comparer les offres est la consultation du site internet des opérateurs. Cette source est citée par **64 %** des personnes qui comparent les offres. Les autres sources suivent loin derrière : la famille/les amis (**23 %**), les boutiques ou le stand des opérateurs (**19 %**), la publicité (**17 %**), les médias en général (**14 %**), le site d'une association de consommateurs (**12 %**). Les autres sources proposées dans l'enquête affichaient un score inférieur à **10 %**.

Source : UCL – SMCS, Enquête IBPT (2013).

## Comparateur tarifaire de l'IBPT

Le comparateur tarifaire de l'IBPT (<http://www.meilleurtarif.be>) permet au consommateur de simuler la facture mensuelle correspondant à son profil de consommation en utilisant les plans tarifaires des opérateurs actuellement actifs sur le marché résidentiel belge.

En moyenne, ce site a reçu 6.639 visites mensuelles en 2010, 10.652 en 2011, 13.124 en 2012, 68.163 en 2013 et 37.261 pour janvier et février 2014.

La hausse récente des visites sur ce site est le résultat au moins partiel de la campagne de sensibilisation (voir le point suivant) lancée en novembre 2013 par le SPF Economie en collaboration avec d'autres organismes.

Source : IBPT.

**55 %** des personnes interrogées entre la fin mars et la mi-juin 2013 ont déclaré qu'elles ne connaissaient pas ce comparateur tarifaire (contre **63 %** en 2012). Toutefois, **36 %** des personnes en ont entendu parler (contre **29 %** en 2012).

**4 %** des consommateurs ont utilisé le comparateur tarifaire de l'IBPT. Parmi ces personnes, l'utilisation du comparateur en a amené **29 %** à changer d'opérateur et **10 %** de plan tarifaire.

Source : UCL - SMCS, Enquête IBPT (2013).

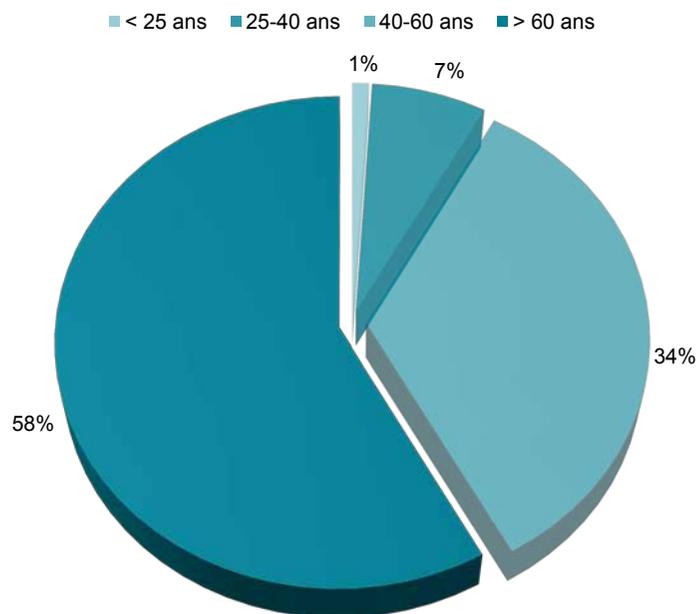
### **Campagne « Téléphone, GSM, internet, TV : osez comparer ! »**

Le SPF Economie, en collaboration avec d'autres organismes (IBPT, Test-Achats, Union des Villes et Communes, Services de médiation pour les télécommunications), a organisé du 18 au 29 novembre 2013 une campagne de sensibilisation à grande échelle concernant les prix des télécommunications.

Durant cette période, les habitants des communes participantes ont eu la possibilité de venir se renseigner. Chaque visiteur a d'abord défini son profil d'utilisateur (ou plusieurs profils) en fonction de ses usages et attentes en matière de services de télécommunications (téléphonie fixe, téléphonie mobile, internet fixe et/ou mobile ; pack : internet/tél. fixe/tél. mobile/TV numérique). Ensuite, il a reçu les résultats des simulations réalisées sur la base de son profil (ou de ses profils) et des tarifs proposés dans sa commune par les fournisseurs de services de télécommunications repris sur le site du comparateur de l'IBPT ([www.meilleurtarif.be](http://www.meilleurtarif.be)).

**Durant les douze jours de la campagne, des agents du SPF Economie et les employés de 438 communes ont tenu 700 permanences qui ont permis d'accueillir 9.496 personnes, dont une majorité était constituée de seniors.**

Graphique 7.2. Répartition par tranche d'âge des participants à la campagne « Téléphone, GSM, internet, TV : osez comparer ! »



Au total, 361.532 simulations ont été réalisées. Plus de six simulations sur dix ont porté sur des offres groupées qui incluaient trois services ou plus.

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

Tableau 7.3. Répartition par module des simulations réalisées durant la campagne « Téléphone, GSM, internet, tv : osez comparer ! »

Internet		Téléphonie		Pack (internet/tél. fixe/tél. mobile/TV numérique)		
Fixe et/ou mobile	Fixe	Mobile	2 services	3 services	2 services + tél. mobile	3 services + tél. mobile
<b>2 %</b>	<b>8 %</b>	<b>16 %</b>	<b>11 %</b>	<b>26 %</b>	<b>9 %</b>	<b>28 %</b>

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

## Comparaison nationale des tarifs de télécommunications

Cette section porte sur une comparaison des tarifs de télécommunications au niveau national. Une comparaison au niveau international est reprise dans le chapitre « Comparaison internationale ».

Les chiffres mentionnés avec la mention « Source : IBPT, Tarifs de télécommunications en Belgique (tarifs appliqués le 3 février 2014) » sont repris du rapport « Comparaison nationale des tarifs des services de télécommunications en Belgique (Tarifs appliqués le 03 février 2014) ».

Au total, 20 profils de consommation et 305 plans tarifaires ont été pris en considération dans cette comparaison nationale. Par souci de lisibilité, les 305 plans tarifaires ne sont pas repris dans le baromètre. Le lecteur intéressé peut en prendre connaissance en consultant le rapport de l'IBPT.

Les chiffres repris sous cette section illustrent une grande diversité des tarifs de télécommunications en Belgique. Pour autant, les tarifs mentionnés ainsi que les écarts doivent être interprétés avec prudence. Il convient d'éviter de tirer des conclusions hâtives pour plusieurs raisons, notamment :

- L'étude se base sur le seul critère tarifaire et ne préjuge pas du fait que les consommateurs peuvent préférer un plan plus onéreux parce que des éléments qualitatifs peuvent avoir une importance essentielle à leurs yeux.
- Les résultats présentés reflètent la situation du marché au moment de la photographie prise le 3 février 2014. Le marché étant très dynamique, les tarifs peuvent évoluer très vite.
- Les promotions soumises à certaines conditions ne sont pas prises en compte. Cela signifie qu'un consommateur ayant un profil spécifique pourrait bénéficier d'une offre tarifaire ciblée plus attractive que celles qui ont été retenues dans les 305 plans tarifaires.
- Dans un souci de neutralité, l'IBPT n'a exclu aucune offre commerciale pour des motifs de couverture territoriale. En d'autres mots, les 305 plans tarifaires ne sont pas proposés à tous les consommateurs : certaines offres ne s'appliquent que pour les consommateurs domiciliés dans des parties du territoire national (couverture régionale, communale, locale).

Pour en savoir plus, le lecteur est invité à consulter le rapport de l'IBPT.

## Téléphonie mobile

Trois profils ont été définis pour le mobile prépayé par carte (prepaid) et quatre profils pour le mobile postpayé avec abonnement (postpaid).

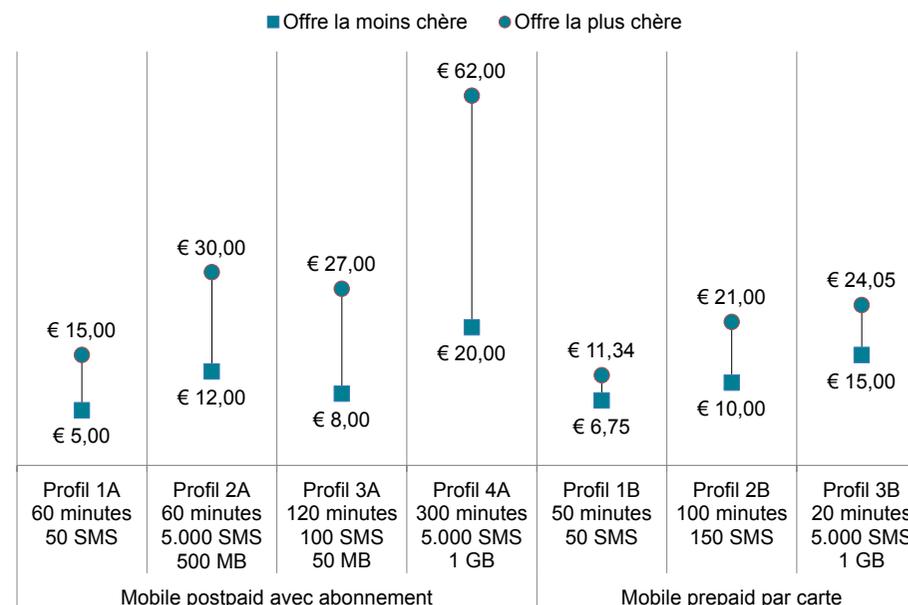
Sur les **83** plans tarifaires de téléphonie mobile retenus, **45** plans tarifaires concernent les services mobiles postpayés avec abonnement et **38** plans tarifaires les services mobiles prépayés par carte. Le marché offre presque deux fois plus de choix pour les profils de faible consommation (**15** plans tarifaires) que pour les profils à usage très intensif (**8** plans tarifaires).

Les écarts entre le tarif le plus cher et le plus bas sont assez élevés pour les services mobiles prépayés avec mobile : ils se situent dans un rapport compris entre **2,5** (profil 1B) et **3,4** (profil 3A).

A titre d'exemple, le rapport entre l'offre la plus chère (**15 euros par mois**) et l'offre la moins chère (**5 euros par mois**) est de **3** pour un abonné qui utilise un smartphone avec peu d'appels (profil 1A). Pour la même somme de quinze euros, celui qui souscrit à l'offre la moins chère peut utiliser son smartphone durant trois mois contre un mois seulement pour celui qui a opté pour l'offre d'abonnement la plus chère.

Les écarts sont plus resserrés pour les tarifs des services mobiles prépayés par carte mais ils restent substantiels. Ils se situent dans un rapport variant entre **1,6** (profil 3 B) et **2,1** (profil 2B).

Graphique 7.3. Plans tarifaires pour la téléphonie mobile (coût mensuel moyen)



Source : IBPT, Tarifs de télécommunications en Belgique (tarifs appliqués le 3 février 2014).

En termes absolus, l'écart le plus important (42 euros par mois) est observé pour l'abonné qui utilise son smartphone de manière intensive (300 minutes, 5.000 SMS, 1 GB). En excluant toute autre considération que financière dans son choix, l'utilisateur intensif de smartphone optant pour l'offre la moins chère pourrait économiser jusqu'à **504 euros** chaque année.

## Téléphonie fixe

Les cinq profils de consommation en téléphonie fixe sont :

Profil 1	Faible consommation	25 appels mensuels
Profil 2	Consommation moyenne	70 appels mensuels (surtout en heures creuses)
Profil 3		70 appels mensuels (surtout en heures pleines)
Profil 4	Consommation élevée	120 appels mensuels (surtout en heures pleines)
Profil 5		120 appels mensuels (surtout en heures pleines)

Source : IBPT, Tarifs de télécommunications en Belgique (tarifs appliqués le 3 février 2014).

Les plans de type VoIP n'ont pas été pris en considération. **30** plans tarifaires de téléphonie fixe ont été analysés.

Le rapport entre le tarif le plus cher et le plus bas est de **1,7** pour le profil de faible consommation, ce rapport est de **1,4** pour les autres profils de consommation.

Tableau 7.4. Plans tarifaires pour la téléphonie fixe (coût mensuel moyen)

(en euros)	Faible consommation	Consommation moyenne		Consommation élevée	
	Profil 1	Profil 2	Profil 3	Profil 4	Profil 5
Offre la moins chère	<b>17,56</b>	<b>23,53</b>	<b>26,14</b>	<b>30,02</b>	<b>32,77</b>
Offre la plus chère	<b>29,29</b>	<b>33,30</b>	<b>37,53</b>	<b>40,57</b>	<b>44,44</b>

Source : IBPT, Tarifs de télécommunications en Belgique (tarifs appliqués le 3 février 2014).

L'écart le plus important (**11,73 euros par mois**) est observé pour l'abonné qui utilise peu son téléphone fixe (25 appels par mois). Hormis toute autre considération, le consommateur rationnel répondant à ce profil pourrait économiser annuellement jusqu'à environ **140 euros** en optant pour l'offre la moins chère du marché si elle est disponible dans son lieu de résidence.

## Internet fixe (postpaid)

Quatre profils de consommation ont été définis sur la base des exigences de l'utilisateur en matière de vitesse et de volume. Le premier profil ne demande aucune spécification particulière. Les deuxième et troisième profils exigent respectivement une vitesse d'au moins 20 Mbps et 50 Mbps, pour un volume de minimum 50 GB. Enfin, le quatrième profil correspond à l'internaute le plus exigeant (vitesse  $\geq$  100 Mbps ; volume  $\geq$  100 GB).

**31** plans tarifaires ont été retenus pour l'internet fixe (postpaid).

Dans la partie de son rapport qui reprend les résultats de la comparaison des plans tarifaires du profil 3, l'IBPT mentionne la remarque suivante : « Pour les produits xDSL, les utilisateurs sont invités à s'adresser à l'opérateur de leur choix pour s'assurer, avant signature du contrat, des vitesses de connexion offertes dont ils pourront effectivement bénéficier à leur adresse de connexion. Au moment de la comparaison effectuée par l'IBPT, environ 25 % des foyers peut avoir accès à une vitesse de connexion de 50 Mbps. ». Cette remarque s'applique aussi pour le profil 3 repris sous le « Pack triple play fixe ».

Tableau 7.5. Plans tarifaires pour l'internet fixe (coût mensuel moyen)

(en euros)	Faible consommation	Consommation moyenne	Consommation élevée	
	Profil 1	Profil 2	Profil 3	Profil 4
Offre la moins chère	<b>28,01</b>	<b>28,01</b>	<b>29,08</b>	<b>54,07</b>
Offre la plus chère	<b>56,31</b>	<b>66,98</b>	<b>56,06</b>	<b>78,01</b>

Source : IBPT, Tarifs de télécommunications en Belgique (tarifs appliqués le 3 février 2014).

Pour l'internaute occasionnel et/ou peu exigeant (profil 1), le plan tarifaire le plus cher (**56,31 euros par mois**) est le double de l'offre la moins chère (**28,01 euros par mois**). En optant pour l'offre la moins chère, ce type de consommateur pourrait économiser chaque année jusqu'à près de **440 euros**.

## Pack triple play fixe

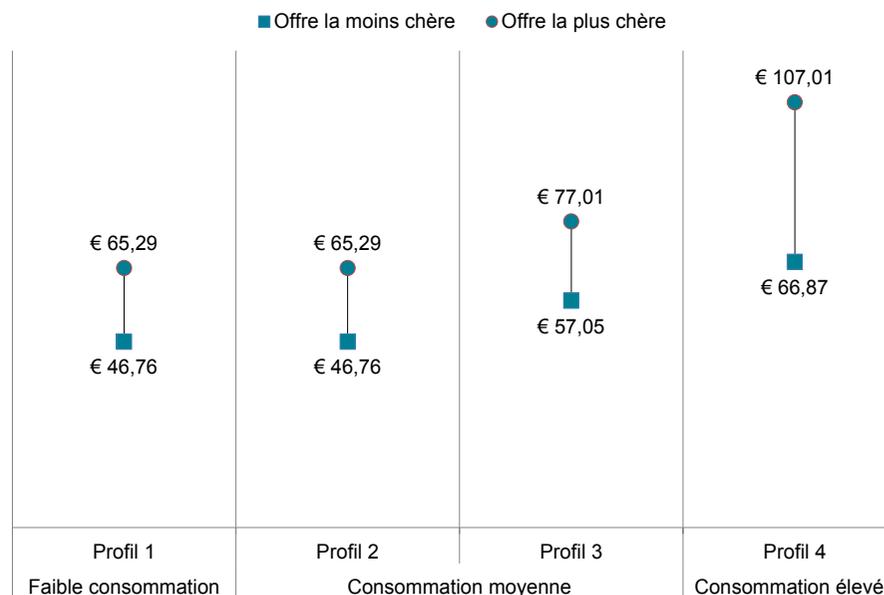
Quatre profils ont été définis pour les packs triple play « téléphone fixe, internet fixe, télévision » selon les exigences pour internet.

Numéro de profil	Niveau de consommation	Appels de téléphone	Internet (vitesse exigée)	Internet (volume exigé)	Télévision (exigence)
1	Faible	25 par mois	Aucune	Aucune	Aucune
2	Moyenne	25 par mois	≥ 20 Mbps	≥ 50 GB	Aucune
3	Moyenne haute	25 par mois	≥ 50 Mbps	≥ 50 GB	Aucune
4	Elevée	25 par mois	≥ 100 Mbps	≥ 100 GB	Aucune

Source : IBPT, Tarifs de télécommunications en Belgique (tarifs appliqués le 3 février 2014).

**22** plans tarifaires ont été retenus. Dans les faits, les offres tarifaires retenues pour les deux premiers profils étaient identiques.

Graphique 7.4. Plans tarifaires pour le pack triple play fixe (coût mensuel moyen)



Source : IBPT, Tarifs de télécommunications en Belgique (tarifs appliqués le 3 février 2014).

Pour le profil 4 (vitesse ≥ 100 Mbps ; volume ≥ 100 GB), les tarifs proviennent exclusivement de trois FAI utilisant la technologie du câble. A l'heure actuelle, seuls les câblo-opérateurs peuvent, sous certaines conditions, proposer de l'internet ultra rapide (≥ 100 Mbps) aux particuliers résidant en Belgique. L'écart important entre le plan tarifaire le plus élevé et le plus bas doit donc être interprété avec prudence, étant donné que le consommateur ne peut pas librement changer de câblo-opérateur (sauf s'il déménage dans une autre zone de couverture). Selon son lieu de résidence, le consommateur peut payer jusqu'à **60 %** plus cher qu'un autre consommateur pour souscrire un pack triple play haut de gamme (profil 4). Il convient de rappeler que la comparabilité entre les offres elles-mêmes est relative. Elles remplissent les mêmes conditions minimales mais, dans leur globalité, les offres ne sont pas identiques, loin de là.

# Télécommunications et infrastructures

## Internet à haut débit

---

### Objectifs européens

---

Le « Digital Agenda for Europe » (DAE) a déterminé des objectifs à atteindre dans le domaine du haut débit :

- **Haut débit de base pour tous au plus tard en 2013 : couverture en haut débit de base pour 100 % des citoyens de l'UE.**  
(Point de référence : la couverture DSL totale (en pourcentage de la population totale de l'UE) était de 93 % en décembre 2008).)
- **Haut débit rapide au plus tard en 2020 : couverture en haut débit à 30 Mbps pour 100 % de la population de l'UE.**  
(Point de référence : en janvier 2010, le pourcentage d'abonnements haut débit offrant un débit d'au moins 10 Mbps était de 23 %.)
- **Haut débit ultra-rapide au plus tard en 2020 : 50 % des foyers européens devraient alors disposer d'abonnements offrant un débit supérieur à 100 Mbps.**  
(Pas de point de référence)

Source : Une stratégie numérique pour l'Europe, COM(2010) 245 final/2.



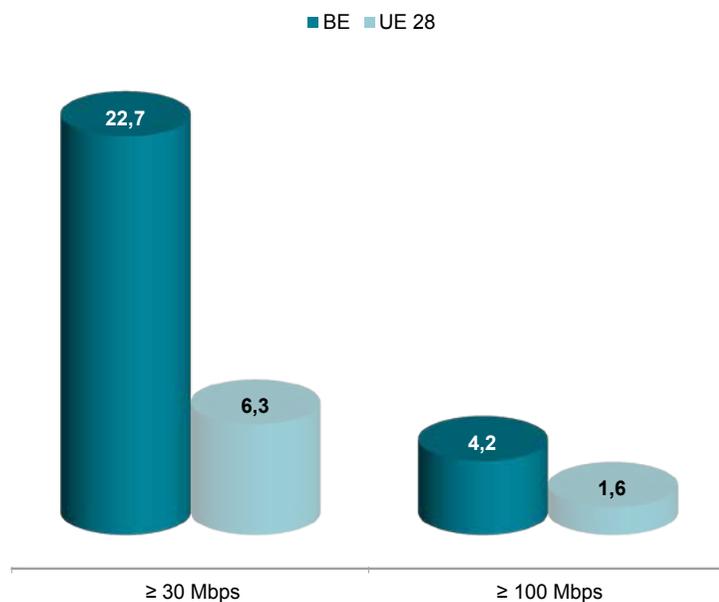
A la fin 2013, la couverture de l'internet à haut débit de base était de **99,9 %**, soit une couverture quasi-totale de la Belgique. Quant à la NGA qui permet du téléchargement à 30 Mbps (ou plus), sa couverture était de **98 %** en Belgique, soit le deuxième taux de couverture NGA le plus élevé des Etats membres de l'UE.

Du côté de l'internet mobile à haut débit, le taux de couverture de la 3G+ (HSDPA) s'élevait à **98,8 %**, contre **46 %** pour la 4G (LTE) à la fin 2013.

Source : IHS, VVA, Portail DAE.

Le taux de pénétration de l'internet rapide ( $\geq 30$  Mbps) de **22,7** abonnements par 100 habitants en Belgique permet à notre pays d'occuper la première place de l'UE, suivie à quelques encablures (**17,2**) par les Pays-Bas.

Graphique 7.5. Taux de pénétration (nombre d'abonnements par 100 habitants) de l'internet fixe rapide (au moins 30 Mbps) et ultra rapide (au moins 100 Mbps), janvier 2014



Source : Fast broadband (at least 30Mbps) and Ultrafast broadband (at least 100Mbps) penetration (subscriptions as a % of population), January 2014, COCOM.

Le taux de pénétration de l'internet ultra rapide ( $\geq 100$  Mbps) est certes encore modeste en Belgique (**4,2**), mais il est le sixième plus élevé de l'UE, le champion étant la Suède (**10,4**).

## Internet fixe à haut débit

### Types de connexion

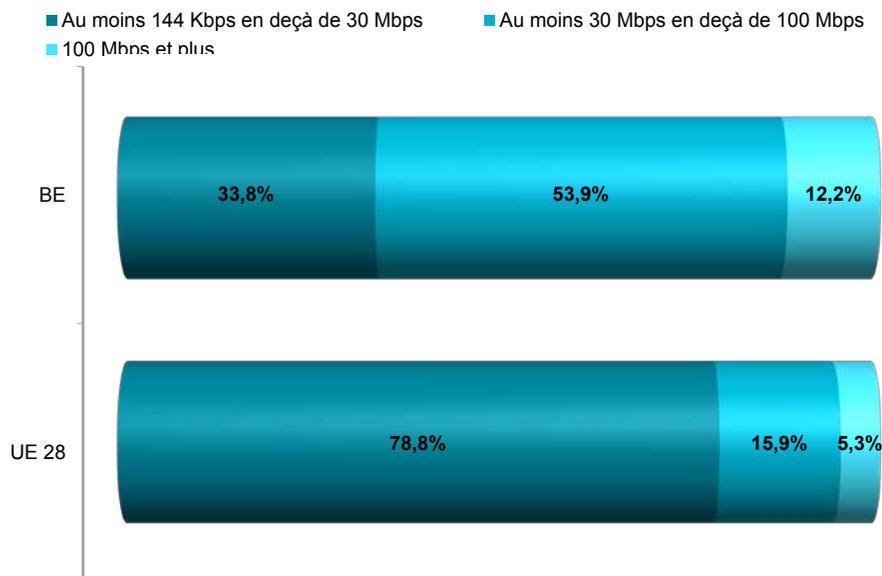
La part du DSL dans les abonnements « internet fixe à haut débit » s'érode en Belgique : elle était de **48,7 %** en janvier 2014, contre **49,98 %** six mois plus tôt et **50,8 %** en janvier 2013.

Source : DSL subscriptions share in fixed broadband, January 2014, July and January 2013, COCOM.

### Débits

La proportion des abonnements « internet fixe à haut débit » supportant au moins 30 Mbps augmente chaque année en Belgique. Notre pays a franchi le cap symbolique des 50 % en juillet 2012, avec une part de **53,7 %**. Cette progression s'est poursuivie en janvier 2014 avec une proportion de **66,2 %**, largement supérieure à la moyenne européenne (**21,2 %**). **Un tel résultat permet à la Belgique de se classer en première position des 28 Etats membres de l'UE.**

Graphique 7.6. Répartition des abonnements « internet fixe à haut débit » par vitesse, janvier 2014

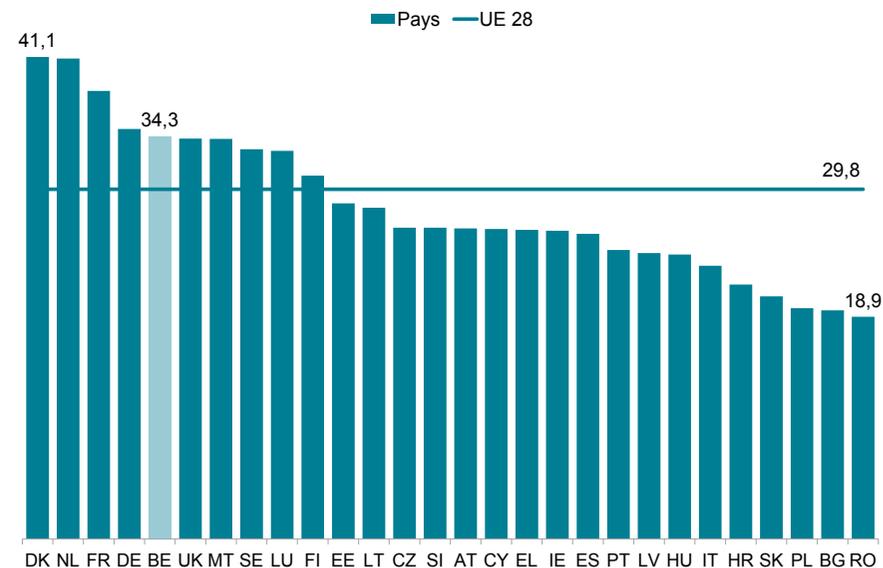


Source : Fixed broadband subscriptions by speed (Digital Agenda categories), January 2014, COCOM.

### Taux de pénétration

En janvier 2014, la Belgique comptait **34,3 abonnements « internet fixe à haut débit » pour 100 habitants**, soit **4,5 abonnements** au-dessus de la moyenne européenne (**29,8**).

Graphique 7.7. Taux de pénétration (nombre d'abonnements par 100 habitants) de l'internet fixe à haut débit, janvier 2014

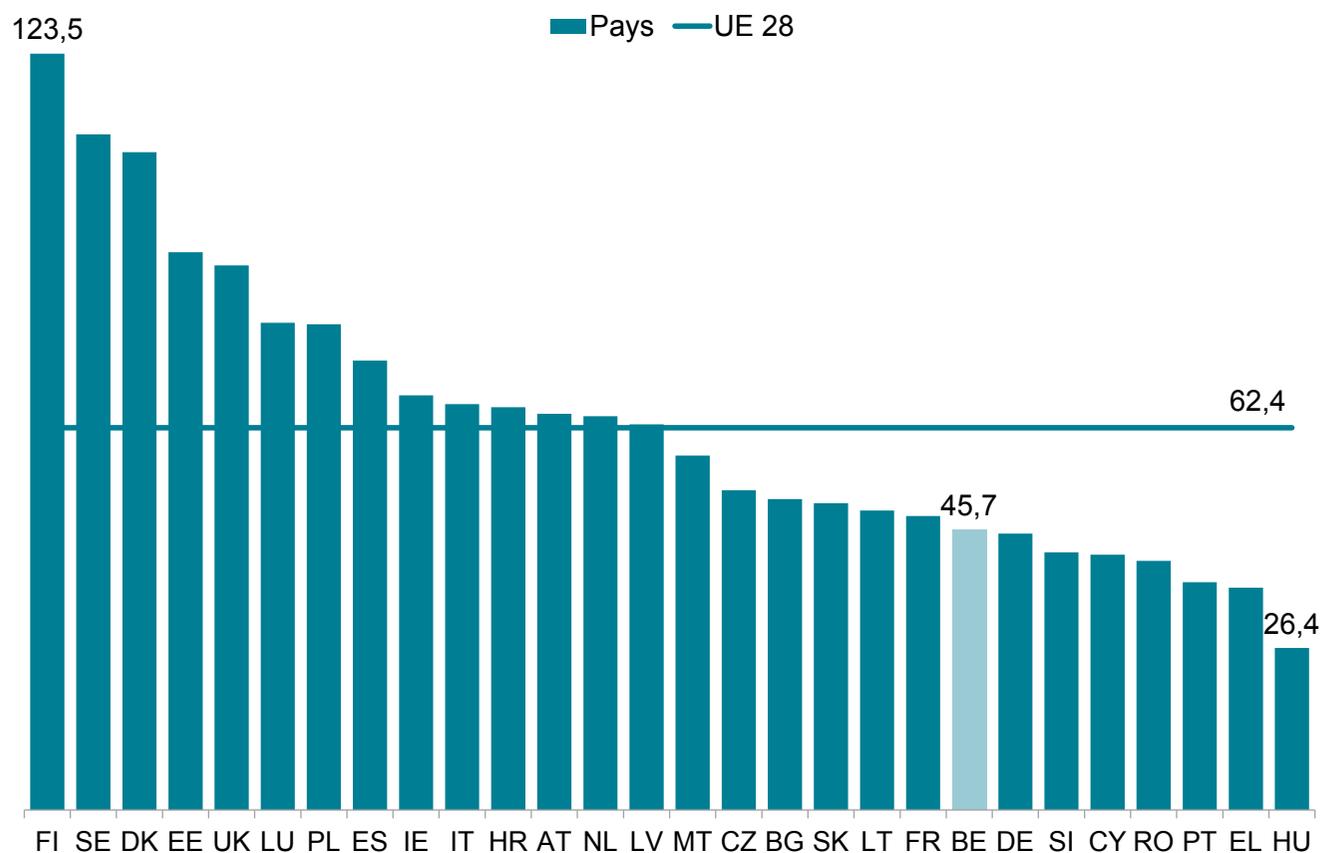


Source : Fixed broadband penetration (subscriptions as a % of population), January 2014, COCOM.

### Internet mobile à haut débit

En janvier 2014, la Belgique enregistrait **45,7 abonnements « internet mobile à haut débit » pour 100 habitants**, contre **32,6** en janvier 2013, soit une croissance de **40 %** sur une période de douze mois.

Graphique 7.8. Taux de pénétration (nombre d'abonnements par 100 habitants) de l'internet mobile à haut débit – tous les utilisateurs actifs, janvier 2014



Source : Mobile Broadband penetration - all active users, January 2014, COCOM.

La hausse de **13,6** abonnements par 100 habitants montre que l'utilisation de l'internet mobile progresse de manière appréciable en Belgique.

Au niveau européen, le score de notre pays (**45,7**) se situe nettement en dessous de la moyenne européenne (**62,4**). La Belgique a progressé dans le classement mais elle reste encore cantonnée dans le bas de la liste des pays de l'UE.



# Secteur TIC

La définition du secteur TIC (technologies de l'information et de la communication) est reprise à la fin de ce chapitre.

Le nombre d'entreprises et le chiffre d'affaires du secteur TIC ont légèrement augmenté, sous l'impulsion de certaines branches dont la hausse a compensé la baisse enregistrée dans d'autres branches du secteur.

La balance commerciale de biens TIC reste déficitaire, principalement parce que la production d'équipements TIC est très largement importée.

## Nombre d'entreprises et chiffre d'affaires du secteur TIC

### Nombre d'entreprises

Le nombre total d'entreprises actives dans le secteur TIC en Belgique s'élève à **36.057**, en hausse de **3,4 %** par rapport à 2012. Sur l'ensemble de la période d'observation, le nombre d'entreprises s'inscrit en hausse de **20,2 %**, principalement sous l'impulsion des secteurs « Traitement de données, hébergement et activités connexes ; portails internet » (**+77,9 %**), « Programmation, conseil et autres activités informatiques » (**+20,6 %**) et « Télécommunications » (**+14,5 %**).

Il est édifiant de constater que le seul secteur qui enregistre une diminution significative du nombre d'entreprises relève de la branche industrielle des TIC. En effet, le secteur « Fabrication de produits informatiques, électroniques et optiques » a vu le nombre de ses entreprises se réduire de **5,5 %** entre 2008 et 2013. Tous les autres secteurs d'activité, qui relèvent de la branche des services des TIC, affichent une croissance significative du nombre d'entreprises à l'exception du secteur « Édition de logiciels » qui s'inscrit en léger retrait (**-1,6 %**).

Le secteur TIC en Belgique est très largement constitué par les entreprises de services puisqu'elles représentent **98,5 %** des entreprises actives du secteur en 2013 contre **1,5 %** pour les entreprises industrielles.

Tableau 8.1. Nombre d'entreprises dans le secteur TIC

Secteur	NACE	2008	2009	2010	2011	2012	2013
Fabrication de produits informatiques, électroniques et optiques	<b>26</b>	<b>577</b>	<b>567</b>	<b>579</b>	<b>572</b>	<b>560</b>	<b>545</b>
Commerce de gros d'équipements de l'information et de la communication	<b>46.5</b>	<b>1.660</b>	<b>1.691</b>	<b>1.734</b>	<b>1.791</b>	<b>1.807</b>	<b>1.777</b>
Édition de logiciels	<b>58.2</b>	<b>569</b>	<b>567</b>	<b>573</b>	<b>590</b>	<b>580</b>	<b>560</b>
Télécommunications	<b>61</b>	<b>5.403</b>	<b>5.449</b>	<b>5.843</b>	<b>5.969</b>	<b>5.945</b>	<b>6.189</b>
Programmation, conseil et autres activités informatiques	<b>62</b>	<b>19.445</b>	<b>19.972</b>	<b>20.753</b>	<b>21.857</b>	<b>22.685</b>	<b>23.454</b>
Traitement de données, hébergement et activités connexes; portails internet	<b>63.1</b>	<b>1.458</b>	<b>1.773</b>	<b>2.101</b>	<b>2.355</b>	<b>2.496</b>	<b>2.594</b>
Réparation d'ordinateurs et d'équipements de communication	<b>95.1</b>	<b>875</b>	<b>902</b>	<b>908</b>	<b>951</b>	<b>965</b>	<b>938</b>
<b>TOTAL TIC</b>		<b>29.986</b>	<b>30.921</b>	<b>32.491</b>	<b>34.085</b>	<b>35.038</b>	<b>36.057</b>

N.B. Les chiffres figurant dans le tableau ci-dessus pour le secteur « Télécommunications » sont des données provisoires.

Source : Entreprises assujetties à la TVA (2008-2013), SPF Economie - DG Statistique - Statistics Belgium.

## Chiffre d'affaires

Le chiffre d'affaires du secteur TIC atteint plus de **39 milliards d'euros** en 2013, en légère croissance (**+0,9 %**) par rapport à 2012. La branche d'activité des « Télécommunications » génère la plus grosse part (**34,1 %**) du chiffre d'affaires global du secteur TIC. La branche « Traitement de données, hébergement et activités connexes ; portails internet » enregistre la plus forte augmentation du chiffre d'affaires entre 2012 et 2013 (**+20 %**), suivie par la branche « Édition de logiciels » (**+11,7 %**). En revanche, la branche « Réparation d'ordinateurs et d'équipements de communication » a connu la plus forte baisse de son chiffre d'affaires (**-28,3 %**).

Tableau 8.2 Chiffre d'affaires du secteur TIC (en milliers d'euros)

Secteur	NACE	2012	2013
Fabrication de produits informatiques, électroniques et optiques	26	5.044.108	4.498.119
Commerce de gros d'équipements de l'information et de la communication	46.5	8.648.103	8.509.994
Edition de logiciels	58.2	101.255	113.117
Télécommunications	61	12.912.386	13.347.410
Programmation, conseil et autres activités informatiques	62	10.877.110	11.419.793
Traitement de données, hébergement et activités connexes; portails internet	63.1	790.883	948.827
Réparation d'ordinateurs et d'équipements de communication	95.1	418.670	300.167
<b>TOTAL TIC</b>		<b>38.792.515</b>	<b>39.137.427</b>

\* Les données du 4<sup>e</sup> trimestre 2013 sont provisoires.

Source : Déclarations TVA (2012-2013), SPF Economie - DG Statistique - Statistics Belgium.

## Exportation et importation de biens TIC

La balance commerciale des biens TIC (en ce compris la branche édition de logiciels) est structurellement déficitaire depuis 2010. Le déficit s'établit à un peu plus de **3,5 milliards d'euros** en 2013. L'ensemble des branches affichent un solde négatif, en ce compris la branche « Édition de logiciels ». Le déficit le plus important s'observe, logiquement, dans la branche « Fabrication d'équipements de communication » suivie de la branche « Fabrication d'ordinateurs et d'équipements périphériques » étant donné que la production de ces équipements TIC est très largement importée. En conséquence, l'ap-pétence sans cesse croissante du grand public pour les équipements TIC contribue à creuser le déficit de la balance commerciale.

Les exportations ont augmenté de **28,8 %** tandis que les importations se sont accrues de **22,6 %** entre 2010 et 2013.

Tableau 8.3. Exportation et importation de biens TIC (en millions d'euros)

	2010	2011	2012	2013
Exportation de biens TIC	<b>7.140</b>	<b>7.420</b>	<b>9.570</b>	<b>9.194</b>
Importation de biens TIC	<b>10.360</b>	<b>11.330</b>	<b>13.700</b>	<b>12.697</b>
Balance commerciale des biens TIC	<b>-3.220</b>	<b>-3.910</b>	<b>-4.130</b>	<b>-3.503</b>

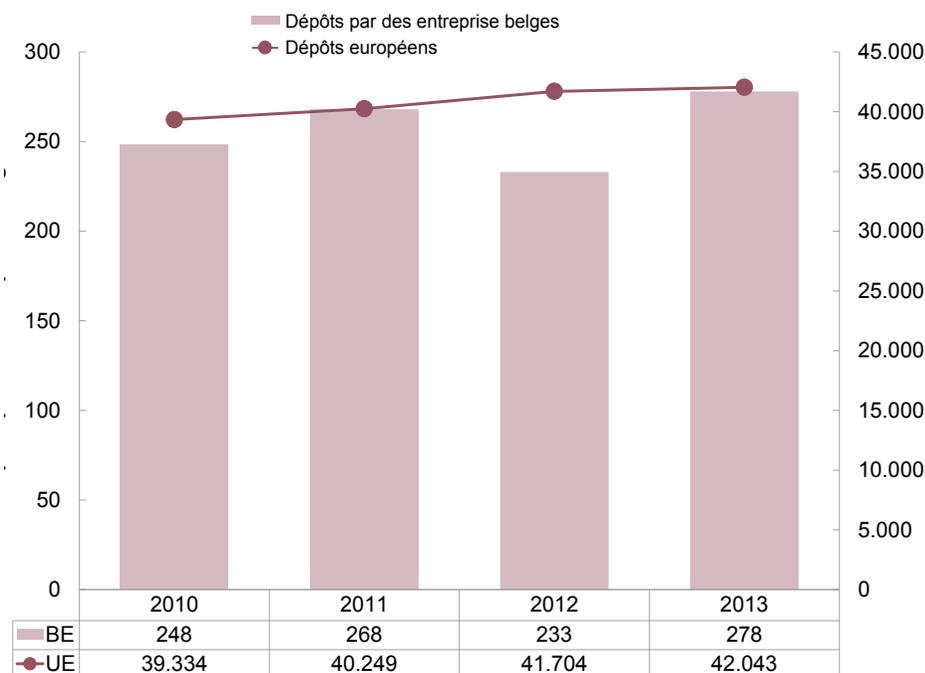
Source : Institut des Comptes nationaux (2009-2013) – Calculs : Banque nationale de Belgique.

## Brevets TIC

En 2013, **278** brevets TIC ont été déposés par des entreprises belges, ce qui représente une augmentation de **19 %** par rapport à 2012. La part des brevets TIC déposés par des entreprises belges représente **0,7 %** de l'ensemble des brevets TIC déposés au sein de l'UE.

La croissance des brevets TIC d'origine belge a été significativement plus forte (**+12,1 %**) que celle de l'ensemble des brevets européens (**+6,9 %**) sur la période d'observation.

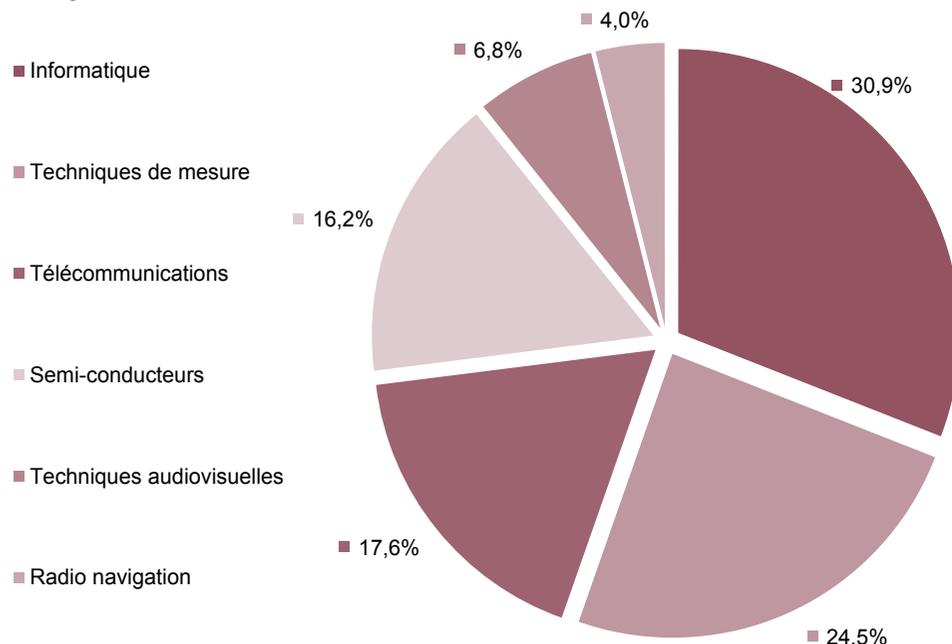
Graphique 8.1. Brevets TIC (dépôts par des entreprises belges et dépôts européens)



Source : SPF Economie - DG Réglementation économique.

Il ressort de la répartition des brevets TIC belges par domaine que ceux-ci portent principalement sur l'informatique (**30,9 %**), les techniques de mesure (**24,5 %**), les télécommunications (**17,6 %**) et les semi-conducteurs (**16,2 %**).

Graphique 8.2. Répartition par domaine des brevets TIC déposés par les entreprises belges en 2013



Source : SPF Economie - DG Réglementation économique.

## 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)

Par facilité d'interprétation, nous avons favorisé le regroupement sous-sectoriel en 7 catégories (b) :

1. Fabrication de produits informatiques, électroniques et optiques (26)
2. Commerce de gros d'équipements de l'information et de la communication (46.5)
3. Edition de logiciels (58.2)
4. Télécommunications (61)
5. Programmation, conseil et autres activités informatiques (62)
6. Traitement de données, hébergement et activités connexes ; portails internet (63.1)
7. Réparation d'ordinateurs et d'équipements de communication (95.1)

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

(b) [http://epp.eurostat.ec.europa.eu/cache/ITY\\_OFFPUB/KS-RA-07-015/FR/KS-RA-07-015-FR.PDF](http://epp.eurostat.ec.europa.eu/cache/ITY_OFFPUB/KS-RA-07-015/FR/KS-RA-07-015-FR.PDF)

# Comparaison internationale

## Pays voisins

Les pays voisins de la Belgique sont l'Allemagne, la France, le Luxembourg, les Pays-Bas et le Royaume-Uni. Les deux mentions « pays voisins » et « cinq pays voisins » renvoient à cette liste, tandis que la mention « quatre pays voisins » renvoie à la liste sans le Luxembourg.

Les chiffres repris avec la mention « Source : Household Survey 'E-communications' (2014) » proviennent du rapport « Special Eurobarometer 414 -- E-Communications and Telecom Single Market -- Household Survey -- Report » publié en mars 2014. L'enquête a été menée par le consortium TNS Opinion & Social, à la demande de la Commission européenne (DG Réseaux de communication, contenu et technologies). Les données ont été récoltées entre le 18 et le 27 janvier 2014 auprès d'un échantillon représentatif de la population à partir de 15 ans résidant dans les Etats membres de l'UE 28.

Les chiffres repris avec la mention « Source : Benchmarking Belgique et quatre pays voisins (tarifs du mois d'août 2013), IBPT » proviennent du rapport « Étude comparative du niveau des produits de télécommunications en Belgique, France, Allemagne, Pays-Bas et au Royaume-Uni (Tarifs du mois d'août 2013) ». L'étude a été réalisée par l'IBPT. Au total, 591 plans tarifaires ont été analysés, sur la base des tarifs mentionnés entre le 6 et le 30 août 2013 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 ou leur valeur médiane, selon les cas.

## Ménages en possession d'équipements TIC

Au moins deux tiers des ménages possèdent un téléphone fixe dans leur foyer. Plus d'un ménage sur deux possède au moins un ordinateur portable ou de bureau, avec une préférence pour l'ordinateur portable. La tendance à délaisser l'ordinateur de bureau au profit d'un ordinateur portable s'accroît, avec l'arrivée sur le marché d'appareils moins encombrants (ordinateur portable, netbook) et plus mobiles (tablette, smartphone).

Les smartphones et tablettes ont fait leur apparition plus récemment, ce qui explique leur présence moins marquée dans les foyers. La détention d'un smartphone est plus fréquente que pour une tablette, avec de fortes variations selon les pays.

Tableau 9.1. Possession d'équipements TIC par les ménages, Belgique et pays voisins, 2014

Équipement TIC	Classement		Pourcentage de ménages possédant un équipement TIC				
	BE	BE	DE	FR	LU	NL	GB
Téléphone fixe	<b>1-2-3-4-5-6</b>	<b>66</b>	<b>91</b>	<b>86</b>	<b>85</b>	<b>84</b>	<b>82</b>
Ordinateur de bureau	<b>1-2-3-4-5-6</b>	<b>50</b>	<b>52</b>	<b>48</b>	<b>47</b>	<b>66</b>	<b>42</b>
Ordinateur portable	<b>1-2-3-4-5-6</b>	<b>63</b>	<b>61</b>	<b>58</b>	<b>71</b>	<b>78</b>	<b>68</b>
Tablette	<b>1-2-3-4-5-6</b>	<b>32</b>	<b>20</b>	<b>28</b>	<b>39</b>	<b>52</b>	<b>45</b>
Smartphone	<b>1-2-3-4-5-6</b>	<b>38</b>	<b>49</b>	<b>41</b>	<b>59</b>	<b>65</b>	<b>57</b>

Note : La première position du classement est attribuée au pays qui affiche le pourcentage le plus élevé.

Source : Household Survey 'E-communications' (2014).

**66 %** des ménages belges possèdent un téléphone fixe, ce qui nettement en dessous du taux observé dans les autres pays voisins (**82 %** à **91 %**). Toutefois, le cas de la Belgique est loin d'être isolé en Europe puisque quinze pays de l'UE enregistrent un taux inférieur. L'utilisation de la téléphonie fixe régresse d'année en année dans la plupart des pays, sans doute par un effet de substitution vers la téléphonie mobile, la VoIP, etc. Sans qu'aucun lien de cause à effet ne soit démontré, on peut souligner que la proportion de ménages belges ayant accès au téléphone mobile a augmenté (**95 %** en 2014, contre **89 %** en 2011) et qu'ils sont de plus en plus nombreux à utiliser la VoIP (**41 %** en 2014, contre **17 %** en 2009).

En Belgique, un ménage sur deux (**50 %**) possède un ordinateur de bureau et plus de six ménages sur dix (**63 %**) détiennent un ordinateur portable.

**38 %** des ménages belges possèdent un smartphone. Ce pourcentage est plus élevé dans les autres pays.

Près d'un ménage belge sur trois (**32 %**) possède une tablette. Les écarts entre pays varient fortement, allant de **20 %** en Allemagne à **52 %** aux Pays-Bas.

## Accès des ménages à internet et fracture numérique

Presque tous les ménages néerlandais (**95 %**) ont un accès à internet. **81 %** des ménages belges ont un accès à internet, ce qui classe notre pays en quatrième position sur les six pays examinés.

Plus de quatre ménages belges sur dix (**43 %**) ont deux accès (maison + mobile) à internet. Toutefois, ce pourcentage est plus élevé chez nos voisins. C'est dans notre pays que le pourcentage de ménages ayant un accès internet uniquement à la maison est le plus élevé (**33 %**).

Tableau 9.2. Accès des ménages à internet et fracture numérique, Belgique et pays voisins, 2014

	(en %)	BE	DE	FR	LU	NL	GB
Ménages ayant accès à internet		<b>81</b>	<b>79</b>	<b>80</b>	<b>87</b>	<b>94</b>	<b>85</b>
Ménages ayant une connexion internet à la maison et accès à l'internet mobile		<b>43</b>	<b>46</b>	<b>51</b>	<b>58</b>	<b>62</b>	<b>57</b>
Ménages ayant une connexion internet à la maison et pas d'accès à l'internet mobile		<b>33</b>	<b>30</b>	<b>26</b>	<b>20</b>	<b>31</b>	<b>18</b>
Ménages ayant accès à internet mobile et pas de connexion internet à la maison		<b>5</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>9</b>	<b>1</b>	<b>10</b>
Ménages sans accès à internet		<b>19</b>	<b>21</b>	<b>20</b>	<b>13</b>	<b>6</b>	<b>15</b>

Source : Household Survey 'E-communications' (2014).

La fracture numérique oscille entre **6 %** aux Pays-Bas et **21 %** en Allemagne. Alors que **29 %** des ménages belges n'avaient pas accès à internet en décembre 2011, ce taux se situe à **19 %** en janvier 2014, soit une réduction de la fracture numérique de **10 points de pourcentage**.

## Tarifs de téléphonie fixe

Les plans tarifaires belges de téléphonie fixe occupent une position favorable par rapport aux tarifs pratiqués dans les quatre pays voisins.

Tableau 9.3. Coût mensuel de la téléphonie fixe, Belgique et quatre pays voisins, août 2013

Profil de consommation	Classement	Coût mensuel en euros (moyenne pondérée)				
		BE	BE	DE	FR	NL
1 Faible consommation	<b>1-2-3-4-5</b>	<b>24,80</b>	<b>24,75</b>	<b>21,47</b>	<b>26,36</b>	<b>31,84</b>
2 Consommation moyenne (heures creuses et week-end)	<b>1-2-3-4-5</b>	<b>29,48</b>	<b>31,52</b>	<b>30,22</b>	<b>33,65</b>	<b>34,71</b>
3 Consommation moyenne (en journée pendant la semaine)	<b>1-2-3-4-5</b>	<b>32,17</b>	<b>31,70</b>	<b>30,33</b>	<b>36,04</b>	<b>34,91</b>
4 Consommation élevée (heures creuses et week-end)	<b>1-2-3-4-5</b>	<b>34,49</b>	<b>40,79</b>	<b>39,14</b>	<b>36,04</b>	<b>39,64</b>
5 Consommation élevée (en journée pendant la semaine)	<b>1-2-3-4-5</b>	<b>35,51</b>	<b>40,79</b>	<b>39,77</b>	<b>36,04</b>	<b>39,93</b>

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

Source : Benchmarking Belgique et quatre pays voisins (tarifs du mois d'août 2013), IBPT.

La Belgique affiche le prix moyen pondéré le plus bas pour les deux profils de consommation élevée et celui de consommation moyenne (heures creuses et week-end). Pour les deux autres profils, la Belgique occupe la position médiane : deux pays offrent un tarif plus bas et deux pays un tarif plus élevé.

## Téléphonie mobile

Quasi l'ensemble de la population (à partir de 15 ans) possède un téléphone mobile personnel en Belgique (**94 %**). Ce pourcentage est un peu plus bas dans trois pays voisins (France, **91 %** ; Allemagne, **92 %** ; Royaume-Uni, **93 %**). Il est légèrement supérieur aux Pays-Bas (**95 %**) et au Luxembourg (**97 %**).

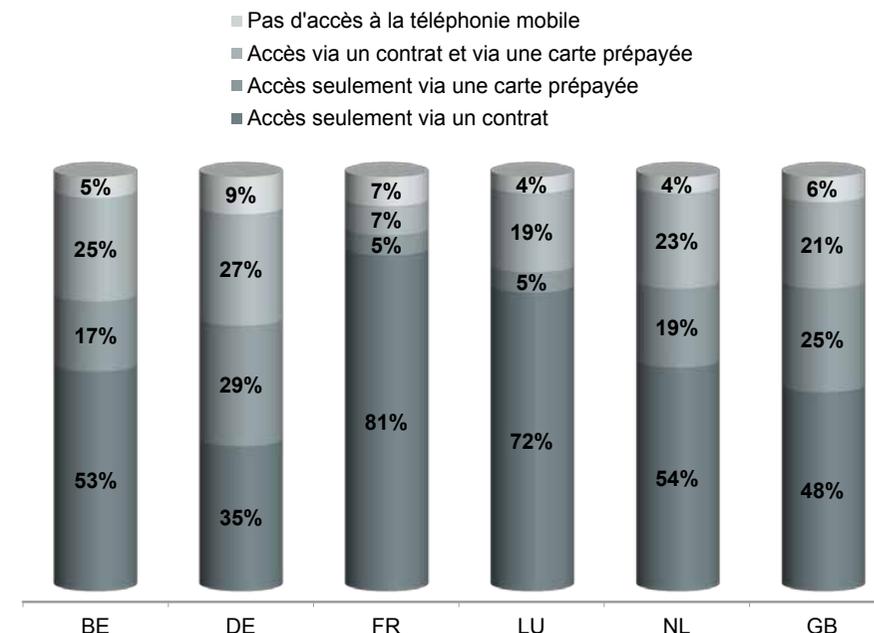
En prenant en considération tous les membres du ménage, la Belgique compte en moyenne **2,2** téléphones mobiles par ménage.

Source : Household Survey 'E-communications' (2014).

Les ménages ont le choix entre diverses formules pour utiliser leurs téléphones mobiles : opter pour une carte prépayée, souscrire un abonnement, voire prendre les deux formules. Ces choix sont très différents d'un pays à l'autre et ils résultent d'une série de facteurs, parmi lesquels les tarifs et le degré de concurrence.

De manière générale, la formule du contrat est la plus courante dans les six pays examinés. Cela provient sans doute du fait qu'une majorité d'Européens utilise quotidiennement un téléphone mobile d'une part, et que la segmentation des plans tarifaires leur permet de trouver un abonnement répondant à leur profil d'autre part.

Graphique 9.1. Ménages ayant accès à la téléphonie mobile, Belgique et pays voisins. 2014



Source : Household Survey 'E-communications' (2014).

Les ménages français et luxembourgeois font rarement usage d'une carte prépayée (**5 %**), alors que cette formule rencontre un certain succès auprès d'une partie des ménages britanniques (**25 %**) et allemands (**29 %**).

La formule de l'abonnement (post-paid) est la plus courante (**53 %**) en Belgique. Toutefois, la carte prépayée (pre-paid) répond aux besoins d'une partie non négligeable des utilisateurs belges (**17 %**). Quant à la formule « contrat et carte prépayée », elle séduit un quart des ménages (**25 %**) ayant accès à la téléphonie mobile. Les ménages qui disposent de plusieurs appareils sélectionnent probablement chacune des deux formules selon le schéma suivant : l'abonnement pour tout téléphone mobile utilisé de manière régulière, la carte prépayée pour un appareil d'appoint ou pour ceux qui sont utilisés par les enfants (la carte prépayée permet en général de mieux maîtriser les coûts de consommation).

## Tarifs de téléphonie mobile post-paid (sans données)

Les plans tarifaires belges de téléphonie mobile post-paid sans données occupent une position médiane par rapport aux tarifs pratiqués dans les quatre pays voisins. En moyenne, les tarifs des opérateurs français et britanniques sont un peu plus bas qu'en Belgique, tandis que ceux proposés en Allemagne et aux PaysBas sont plus élevés que dans notre pays.

Source : Benchmarking Belgique et quatre pays voisins (tarifs du mois d'août 2013), IBPT.

## Tarifs de téléphonie mobile post-paid (avec données)

La Belgique propose le tarif post-paid (moyenne pondérée) le plus bas pour le profil d'un utilisateur qui fait peu d'appels sur son téléphone mobile mais qui consomme beaucoup de données.

Pour les autres profils, les plans tarifaires belges de téléphonie mobile post-paid avec données occupent une position médiane par rapport aux tarifs pratiqués dans les quatre pays voisins. Les tarifs sont plus bas en France et au Royaume-Uni, mais ils sont nettement plus élevés en Allemagne et aux PaysBas.

Tableau 9.4. Coût mensuel de la téléphonie mobile post-paid (avec données), Belgique et quatre pays voisins, août 2013

Profil de consommation	Classement	Coût mensuel en euros (moyenne pondérée)				
		BE	BE	DE	FR	NL
1 Petit appelant (avec beaucoup de données)	<b>1-2-3-4-5</b>	<b>13,72</b>	<b>33,64</b>	<b>15,26</b>	<b>30,31</b>	<b>14,76</b>
2 Appelant moyen (avec données)	<b>1-2-3-4-5</b>	<b>13,14</b>	<b>23,77</b>	<b>9,70</b>	<b>23,36</b>	<b>11,57</b>
3 Appelant moyen, en heures creuses (avec données)	<b>1-2-3-4-5</b>	<b>13,43</b>	<b>22,25</b>	<b>12,63</b>	<b>24,21</b>	<b>10,44</b>
4 Gros appelant (avec beaucoup de données)	<b>1-2-3-4-5</b>	<b>31,23</b>	<b>51,71</b>	<b>28,78</b>	<b>38,82</b>	<b>21,00</b>

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

Source : Benchmarking Belgique et quatre pays voisins (tarifs du mois d'août 2013), IBPT.

## Tarifs de téléphonie mobile pre-paid

D'une manière générale, les tarifs de téléphonie mobile pre-paid (sans ou avec données) sont plus faibles en Belgique qu'aux Pays-Bas et qu'en France, mais ils sont plus élevés qu'au Royaume-Uni. Dans son rapport, l'IBPT fait remarquer que l'on trouve davantage de plans tarifaires avec données en Belgique par rapport à l'année précédente.

Source : Benchmarking Belgique et quatre pays voisins (tarifs du mois d'août 2013), IBPT.

## Internet mobile (pour les utilisateurs de tablettes)

Les plans tarifaires de l'internet mobile pour les utilisateurs de tablettes sont très bas en Belgique pour une faible consommation et ils sont les plus bas pour une consommation moyenne.

Tableau 9.5. Coût mensuel de l'internet mobile (pour les utilisateurs de tablettes), Belgique et quatre pays voisins, août 2013

Profil de consommation	Classement	Coût mensuel en euros (prix médian)				
		BE	BE	DE	FR	NL
1 Faible consommation	<b>1-2-3-4-5</b>	<b>7,00</b>	<b>10,75</b>	<b>9,81</b>	<b>18,42</b>	<b>6,42</b>
2 Consommation moyenne, volume moyen	<b>1-2-3-4-5</b>	<b>12,50</b>	<b>18,79</b>	<b>12,78</b>	<b>20,47</b>	<b>12,98</b>
3 Consommation moyenne, volume élevé	<b>1-2-3-4</b>	<b>15,00</b>	<b>21,50</b>	-	<b>30,70</b>	<b>19,47</b>
4 Consommation intensive	<b>1-2-3-4-5</b>	<b>34,99</b>	<b>29,54</b>	<b>19,71</b>	<b>38,54</b>	<b>25,69</b>

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

Source : Benchmarking Belgique et quatre pays voisins (tarifs du mois d'août 2013), IBPT.

Dans la catégorie de la consommation intensive, les tarifs sont plus élevés en Belgique que dans les pays voisins, à l'exception des Pays-Bas où ils sont encore supérieurs.

## pack « triple play » (internet large bande/TV/téléphone fixe)

Les opérateurs belges sélectionnés offrent uniquement du « triple play » 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).

Aucune offre n'a été trouvée en France pour un pack « triple play » offrant une vitesse moyenne (au moins 30 Mbps et en deçà de 100 Mbps).

Tableau 9.6. Coût mensuel du pack « triple play » (internet large bande/TV/téléphone fixe), Belgique et quatre pays voisins, août 2013

Profil de consommation	Classement		Coût mensuel en euros (prix médian)			
	BE	BE	DE	FR	NL	GB
1 Vitesse < 30 Mbps, volume non déterminé	-	-				
2 Vitesse moyenne, volume moyen	<b>1-2-3-4</b>	<b>66,36</b>	<b>39,75</b>	-	<b>66,63</b>	<b>52,65</b>
3 Vitesse moyenne, volume illimité	<b>1-2-3-4</b>	<b>66,36</b>	<b>39,75</b>	-	<b>66,63</b>	<b>52,65</b>
4 Vitesse ≥100 Mbps, volume illimité	<b>1-2-3-4</b>	<b>71,72</b>	-	<b>49,79</b>	<b>81,09</b>	<b>146,42</b>

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

Source : Benchmarking Belgique et quatre pays voisins (tarifs du mois d'août 2013), IBPT.

En ce qui concerne le pack « triple play » offrant une vitesse moyenne (au moins 30 Mbps et en deçà de 100 Mbps), les plans tarifaires belges se situent dans la partie supérieure de la fourchette, ce qui classe notre pays en troisième position sur les quatre pays où ce produit est proposé.

Notre pays affiche un meilleur score pour le « triple play » à vitesse ultra rapide (≥100 Mbps) : les tarifs belges sont nettement plus intéressants que ceux proposés aux Pays-Bas et au Royaume-Uni, seule la France offrant un tarif extrêmement bas.

## Objectifs de performance essentiels

Le « Digital Agenda for Europe » (DAE) adopté en 2010 prévoit la réalisation d'objectifs de performance essentiels.

Tableau 9.7. 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)	<b>100 %</b>		
Taux de couverture du haut débit rapide (en % de la population)			<b>100 %</b>
Taux de pénétration du haut débit ultra rapide (en % des foyers)			<b>50 %</b>
Marché unique numérique			
Personnes faisant des achats en ligne (en % de la population)		<b>50 %</b>	
Personnes faisant des achats en ligne transfrontaliers (en % de la population)		<b>20 %</b>	
PME (10-249 employés) faisant des ventes en ligne (en % des entreprises)		<b>33 %</b>	
PME (10-249 employés) faisant des achats en ligne (en % des entreprises)		<b>33 %</b>	
Intégration numérique			
Personnes utilisant régulièrement internet (en % de la population)		<b>75 %</b>	
Personnes de catégories défavorisées (*) utilisant régulièrement internet (en % de la population)		<b>60 %</b>	
Personnes n'ayant encore jamais utilisé internet (en % de la population)		<b>15 %</b>	
Services publics			
Personnes utilisant l'e-gouvernement (en % de la population)		<b>50 %</b>	
Personnes qui renvoient des formulaires complétés via internet (en % de la population ayant utilisé internet au cours des 12 derniers mois)		<b>25 %</b>	

(\*) 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.

Dans le tableau suivant, les objectifs pour le « Haut débit » sont approchés par des indicateurs indirects. La Belgique obtient d'excellents résultats pour le haut débit rapide ( $\geq 30$  Mbps) et ultra rapide ( $\geq 100$  Mbps) ainsi que pour le renvoi en ligne de formulaires remplis (e-gouvernement). Pour ces trois indicateurs, notre pays se classe respectivement à la première et à la deuxième place des six pays.

Tableau 9.8. Indicateurs des objectifs de performance essentiels, Belgique et pays voisins, 2013 (sauf autre mention)

	Classement	Indicateur (en %)					
	BE	BE	DE	FR	LU	NL	GB
Haut débit							
Couverture en haut débit de base (en % de la population)	1-2-3-4-5-6	99,9	97,5	99,7	100	100	100
Couverture NGA (en % des ménages)	1-2-3-4-5-6	98,0	74,8	40,9	94,3	97,6	81,8
Taux de pénétration de l'internet à haut débit ultra rapide (abonnements en % de la population) (a)	1-2-3-4-5-6	4,2	0,9	2,0	0,5	3,8	0,5
Marché unique numérique							
Particuliers ayant commandé en ligne (12 derniers mois)	1-2-3-4-5-6	48	69	59	70	69	77
Particuliers ayant commandé en ligne auprès des vendeurs d'autres pays de l'UE (12 derniers mois)	1-2-3-4-5-6	28	11	18	64	15	14
PME (10-249 employés) avec commandes en ligne (au moins 1 % du chiffre d'affaires)	1-2-3-4-5-6	20	22	11	15	13	18
PME (10-249 employés) avec achats en ligne (au moins 1 % des achats)	-	-	-	13	43	28	-
Intégration numérique							
Particuliers utilisant internet au moins une fois par semaine	1-2-3-4-5-6	80	80	78	93	92	87
Particuliers issus de catégories défavorisées (b) utilisant internet au moins une fois par semaine	1-2-3-4-5-6	68	67	65	84	86	74
Particuliers n'ayant jamais utilisé internet	1-2-3-4-5-6	15	13	14	5	5	8
Services publics							
Particuliers ayant utilisé internet pour leurs contacts avec les pouvoirs publics (12 derniers mois)	1-2-3-4-5-6	50	49	60	56	79	41
Particuliers qui ont renvoyé des formulaires remplis par internet aux pouvoirs publics (12 derniers mois)	1-2-3-4-5-6	32	14	32	25	57	22

(a) Janvier 2014.

(b) 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.

**15 %** 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. La fracture numérique se situe sous la barre des 10 % au Luxembourg, aux Pays-Bas et au Royaume-Uni, tandis qu'elle se situe aux alentours de 15 % pour les trois autres pays.

**48 %** des consommateurs belges ont fait des achats en ligne. La Belgique se rapproche ainsi de l'objectif de 50 % du DAE pour 2015. Toutefois, le score est nettement supérieur dans les autres pays voisins.

# Comparaison internationale

## OCDE

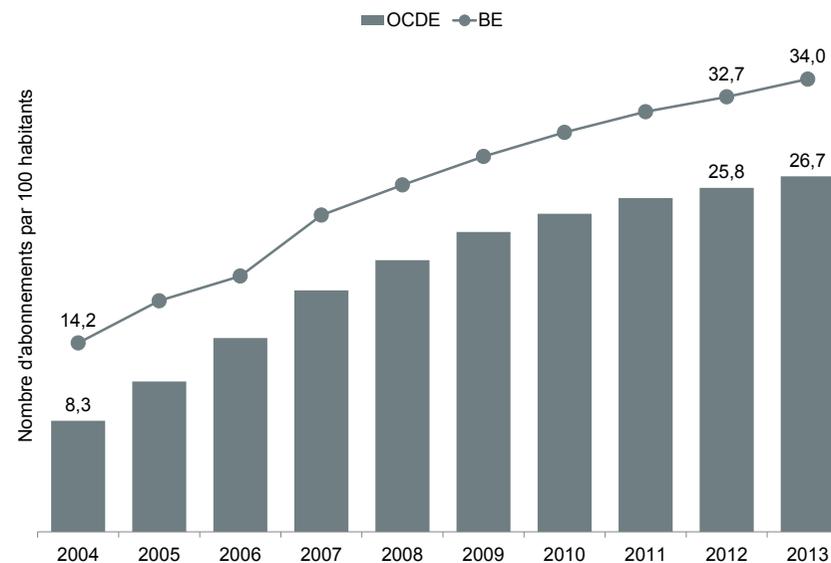
### Internet fixe

La zone OCDE a enregistré 332 millions d'abonnements « internet fixe » à large bande en juin 2013, contre 321 millions d'abonnements un an plus tôt.

### Taux de pénétration

Le taux de pénétration de l'internet fixe à large bande de la zone OCDE était de **26,7 abonnements pour 100 habitants** en juin 2013. Ce taux varie fort selon les pays, la fourchette se situant entre 10,7 (Turquie) et **43,8** (Suisse).

Graphique 9.2. Taux de pénétration de l'internet fixe à large bande, Belgique et OCDE, 2004-2013 (deuxième trimestre)



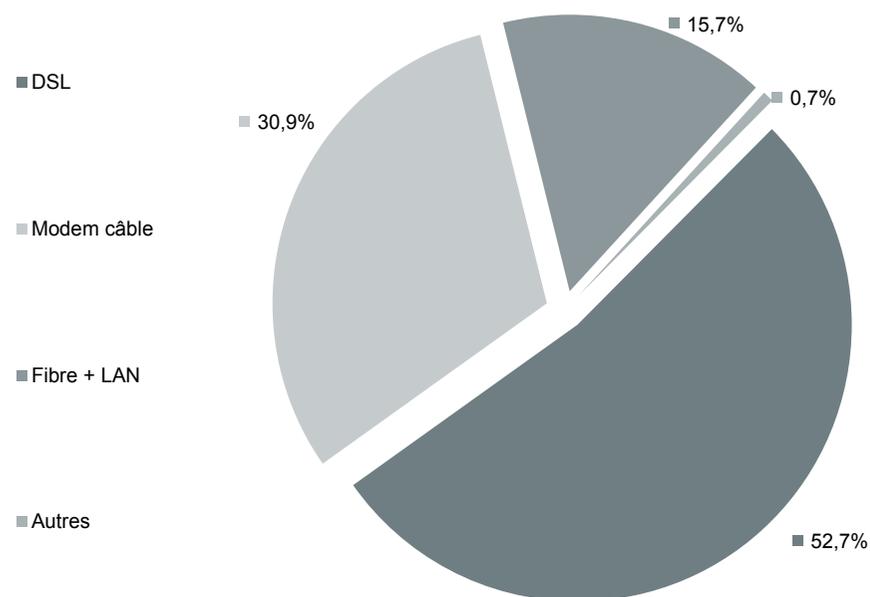
Source : OECD Broadband statistics (oecd.org/sti/ict/broadband).

La Belgique compte **34 abonnements pour 100 habitants**, ce qui classe notre pays en dixième position des 34 pays de l'OCDE.

### Types de connexion

Au niveau de la zone OCDE prise dans son ensemble, le DSL reste une technologie prédominante, mais on observe son remplacement progressif par la fibre, tandis que le câble regroupe la plupart des autres abonnements. La part de chacune de ces technologies dans les abonnements varie fort selon les pays.

Graphique 9.3. Répartition des abonnements « internet fixe » à large bande par technologie, OCDE, juin 2013



Source : OECD Broadband statistics (oecd.org/sti/ict/broadband).

Si le DSL reste la technologie prédominante ( $\geq 50\%$  des abonnements) dans la majorité des pays de l'OCDE, ce n'est pas le cas pour douze pays. La Belgique se situe à la marge puisque **50,1 %** des abonnements utilisent le DSL.

La fibre optique (FTTH+FTTB) est la technologie utilisée dans plus de 60 % des abonnements en Corée (**62,8 %**) et au Japon (**68,4 %**). La fibre représente au moins 10 % des abonnements dans onze autres pays, selon une fourchette comprise entre **10,7 %** (Turquie) et **37,8 %** (Suède). En Belgique, cette part est très faible ( $< 0,1\%$ ).

Plus d'un abonnement sur deux utilise la technologie du câble dans trois pays de l'OCDE : le Chili (**51,6 %**), le Canada (**55 %**) et les Etats-Unis (**57,4 %**). Cette technologie est présente dans au moins 10 % des abonnements dans 26 pays. En Belgique, **49,7 %** des abonnements utilisent le câble.

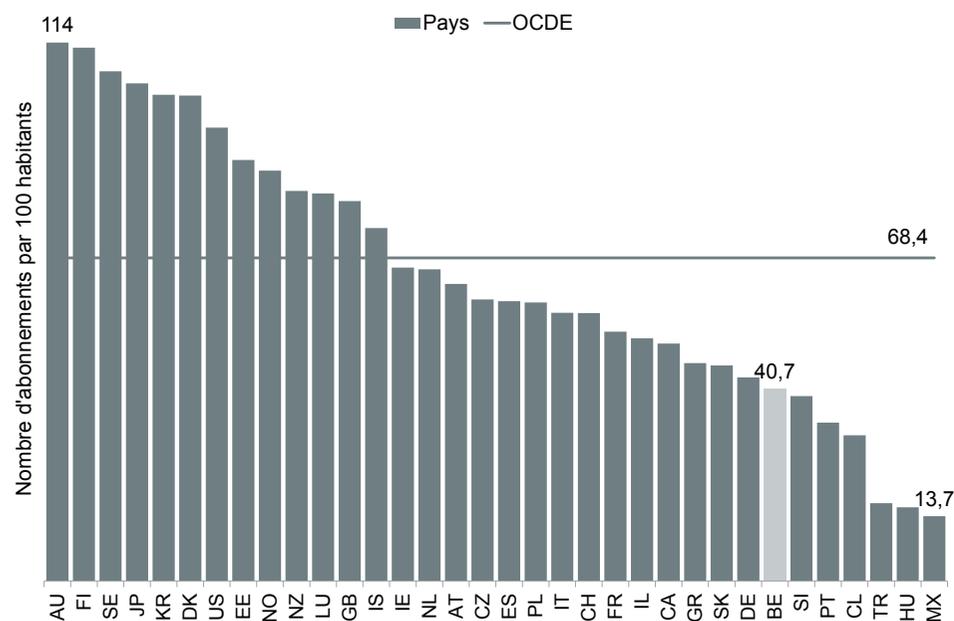
### Internet mobile

En juin 2013, on dénombrait 851 millions d'abonnements à l'internet mobile large bande dans la zone OCDE, soit une croissance de **16,6 %** sur douze mois. Cette hausse est soutenue par la forte demande pour des smartphones et tablettes.

### Taux de pénétration

Le taux de pénétration de l'internet mobile à large bande a atteint **68,4 abonnements par 100 habitants** dans la zone OCDE en juin 2013. Désormais, six pays (Australie, Corée, Danemark, Finlande, Japon, Suède) affichent un taux de pénétration supérieur à 100.

Graphique 9.4. Taux de pénétration de l'internet mobile à large bande, pays de l'OCDE, juillet 2012 (abonnements pour 100 habitants)



Source : OECD Broadband statistics (oecd.org/sti/ict/broadband).

Alors qu'il n'était que de **33 abonnements pour 100 habitants** douze mois plus tôt, le taux de pénétration de l'internet mobile a grimpé en Belgique à **40,7 abonnements pour 100 habitants** en juin 2013. Suite à cette croissance spectaculaire, notre pays a avancé de deux places dans le classement des pays de l'OCDE mais il reste encore dans le bas du classement (28<sup>e</sup> place sur 34). Toutefois, il convient de souligner que cette hausse (**+57,2 %**) est la plus élevée de tous les pays de l'OCDE.

## Evolution de la société de l'information dans le monde

Le mobile, surtout l'internet mobile à large bande, continue d'être le principal moteur de croissance des TIC au niveau de la planète.

Tableau 9.9. Taux de pénétration des TIC dans le monde, 2012-2014\*

	2012	2013	2014*	Δ 2014*/2013
	(nombre d'abonnements par 100 habitants)			(variation annuelle en %)
Téléphone fixe	16,7	16,2	15,8	-2,1 %
Téléphone mobile	88,1	93,1	95,5	2,6 %
Internet fixe à large bande	9,0	9,4	9,8	4,4 %
Internet mobile à large bande	21,7	26,7	32,0	19,9 %

Note : \* Estimation.

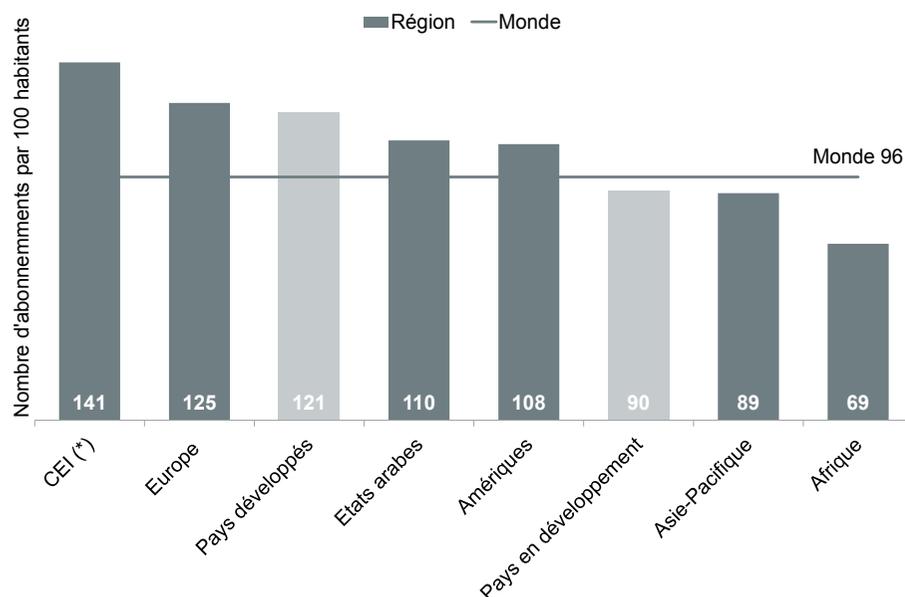
Source : ITU World Telecommunication/ICT Indicators database.

### Téléphonie fixe et mobile

Le taux de pénétration du téléphone fixe poursuit son déclin au niveau mondial. L'UIT prévoit qu'à la fin 2014, il y aura 107 millions d'abonnements au téléphone fixe de moins dans le monde qu'en 2009.

Les abonnements à la téléphonie mobile continuent de croître et ils devraient frôler les 7 milliards pour la fin 2014. Toutefois, cette augmentation (**+2,6 %**) devient plus faible que dans le passé, ce qui indique que les marchés se rapprochent de la saturation dans certaines régions du monde.

Graphique 9.5. Taux de pénétration du téléphone mobile, Régions & Monde, 2014 (estimation)



(\*) Communauté des Etats indépendants.

Source : ITU World Telecommunication/ICT Indicators database.

A la fin de 2014, les régions où les taux de pénétration du téléphone mobile seront les plus bas sont l'Afrique (69) et l'Asie-Pacifique (89). Toutefois, ce sont les deux régions qui enregistrent les taux de croissance les plus élevés.

## Internet fixe et mobile

### Utilisation de l'internet

D'ici la fin 2014, la planète abritera plus de **2,9 milliards d'internautes**, dont deux tiers issus des pays en développement. La fracture numérique touchera **4 milliards de personnes**, dont 90 % en provenance des pays en développement.

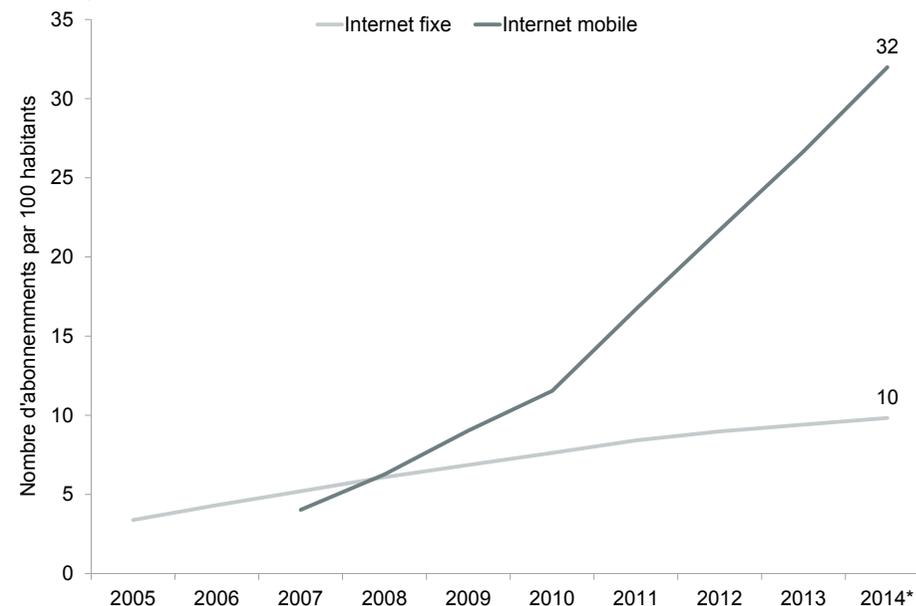
Source : 'The World in 2014: ICT Facts and Figures' (ITU, December 2014).

## Taux de pénétration de l'internet à large bande

Le marché de l'internet à large bande au niveau mondial est tiré vers le haut par l'internet mobile qui continue à enregistrer une croissance à deux chiffres (+19,9 %).

Globalement, le taux de pénétration de l'internet mobile à large bande atteindra **32 abonnements par 100 habitants** à la fin 2014, soit presque le double du taux de pénétration atteint trois ans plus tôt (2011) et quatre fois plus élevé que celui qui était affiché il y a cinq ans (2009).

Graphique 9.6. Taux de pénétration de l'internet (fixe et mobile) à large bande, Monde, 2005-2014\*



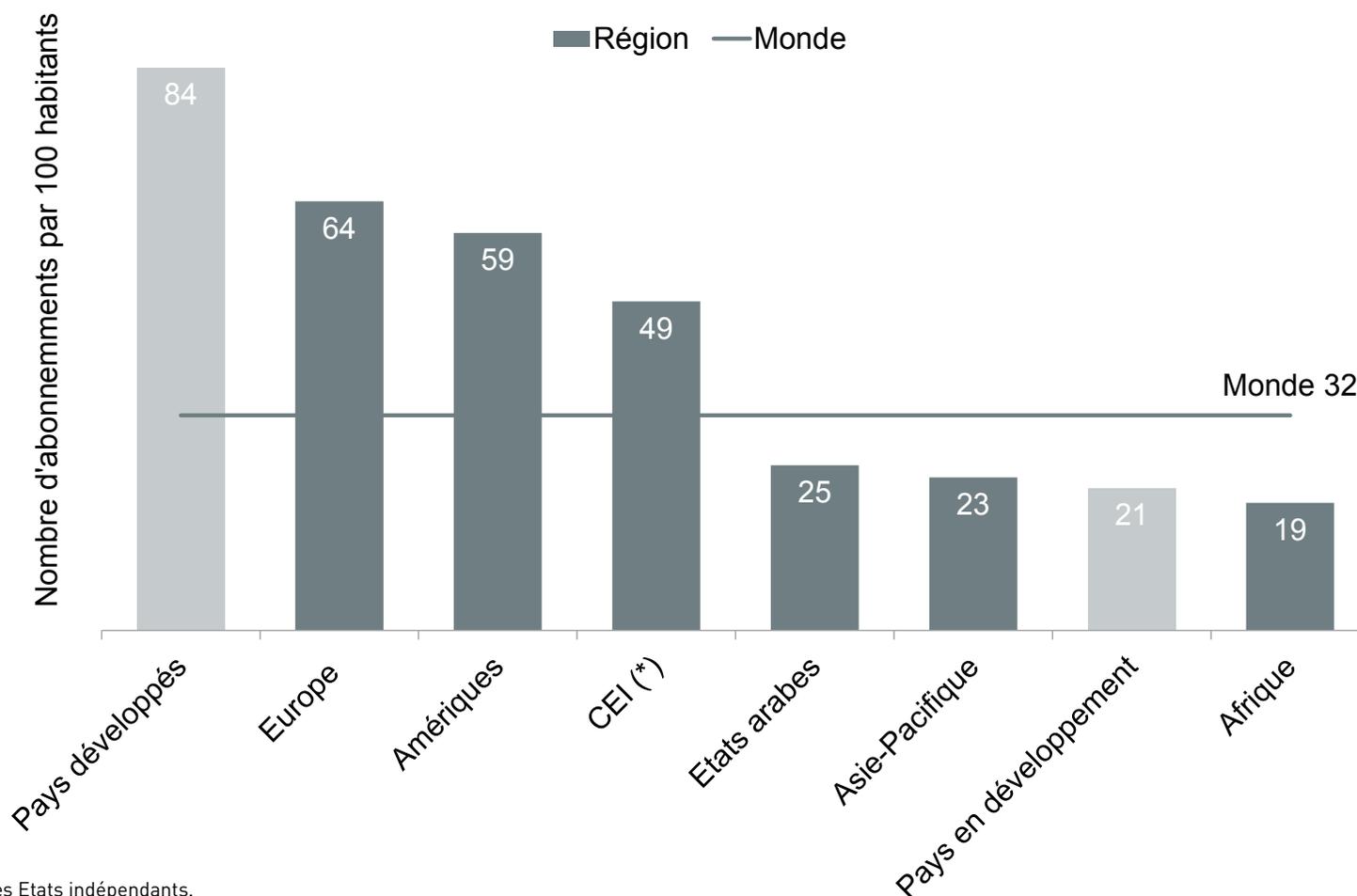
Note : \* Estimation.

Source : ITU World Telecommunication/ICT Indicators database.

A la fin 2014, le taux de pénétration de l'internet mobile à large bande sera quatre fois plus élevé dans les pays développés (84) que dans les pays en développement (21).

Source : 'The World in 2014: ICT Facts and Figures' (ITU, December 2014).

Graphique 9.7. Taux de pénétration de l'internet mobile à large bande, Régions & Monde, 2014 (estimation)



(\*) Communauté des Etats indépendants.

Source : ITU World Telecommunication/ICT Indicators database.

L'internet mobile à large bande augmente le plus dans les pays en développement, où les taux de croissance (de 2013 à 2014) attendus seront deux fois plus élevés que dans les pays développés (+26 % pour les pays en développement, +11,5 % pour les pays développés).

## Principaux résultats

### Ménages et individus

#### Ménages

**82 %** des ménages en Belgique sont équipés d'au moins un ordinateur et **80 %** disposent d'une connexion internet. Le fait d'avoir des enfants constitue un incitant à s'équiper d'une connexion internet : elle est présente dans **93 %** des ménages avec enfants, mais seulement dans **75 %** des ménages qui n'ont pas d'enfant.

**98 %** des ménages connectés à internet utilisent une connexion à haut débit. La technologie DSL demeure le principal canal d'accès à internet (**61 %**) mais elle s'inscrit en léger recul par rapport à 2012 au profit des connexions mobiles qui continuent leur montée en puissance.

L'ordinateur demeure le principal moyen de se connecter à internet, puisque **98 %** des ménages qui ont une connexion internet l'utilisent pour ce faire. Les deux autres produits les plus utilisés sont le téléphone mobile (**46 %**) et la tablette (**29 %**). Ces appareils mobiles enregistrent une progression spectaculaire : l'augmentation est de **13,4 points de pourcentage** pour les téléphones mobiles (GSM ou smartphones) et de **15,1 points de pourcentage** pour les tablettes. Ce boom de l'utilisation des appareils mobiles connectés confirme clairement une tendance de plus en plus marquée au phénomène de nomadisme numérique.

#### Individus

Le téléphone mobile est un outil de communication largement répandu dans la population : **92 %** des Belges ont utilisé un GSM ou un smartphone au cours des trois derniers mois. L'âge reste un facteur discriminant, même si les écarts s'estompent dans le temps : **95 %** des jeunes (15-24 ans) utilisent la téléphonie mobile, contre **79 %** des seniors.

**80 %** des Belges se connectent à internet au moins une fois par semaine, et ce taux est de **68 %** pour les personnes désavantagées (« 55 à 74 ans » et/ou « faible niveau d'éducation » et/ou « sans emploi, inactif ou retraité »). Ces taux dépassent d'ores et déjà les deux objectifs du DAE, fixés respectivement à **75 %** et à **60 %**, d'ici 2015.

**15 %** des individus âgés de 16 à 74 ans en Belgique n'ont jamais utilisé internet en 2013. Alors que la fracture numérique avait diminué continuellement dans notre pays jusqu'en 2011, elle se stabilise depuis deux ans, ce qui pourrait indiquer qu'on atteint progressivement un seuil incompressible. La Belgique se conforme toutefois d'ores et déjà à l'objectif du DAE qui fixe ce seuil à **15 %** en 2015.

L'e-banking est plébiscité par la majorité des Belges puisque **58 %** de ceux-ci utilisent internet pour leurs transactions bancaires, contre **42 %** pour la moyenne des Européens. La communication sur les réseaux sociaux constitue la deuxième principale activité des Belges sur internet (**47 %**), suivie par la recherche d'informations sur la santé (**43 %**).

## Entreprises

### Equipements TIC

**98 %** des entreprises belges utilisent des ordinateurs. Ce taux frôle les 100 % pour les moyennes et les grandes entreprises.

**58 %** des entreprises belges mettent à disposition de leurs employés des appareils portables pour se connecter à l'internet à des fins professionnelles grâce aux réseaux de téléphonie mobile. En douze mois, nos entreprises ont franchi un double cap : elles dépassent la barre des **50 %** et se situent désormais au-dessus de la moyenne européenne (**54 %**), grâce à une forte hausse (**+15,1 points de pourcentage**) enregistrée sur une année dans nos petites entreprises.

### Connexion à internet

**97 %** des entreprises établies en Belgique ont accès à internet. Par taille, ce taux est de **96 %** pour les petites entreprises, il est de plus de **99 %** pour les moyennes et les grandes entreprises.

**68 %** des entreprises belges disposent d'une connexion offrant un débit d'au moins 10 Mbps, contre moins de la moitié (**44 %**) des entreprises européennes.

**40 %** des entreprises belges utilisent des lignes à haut débit rapide ( $\geq 30$  Mbps), soit le double des entreprises européennes (**20 %**). Quant au haut débit ultra rapide ( $\geq 100$  Mbps), il est déjà utilisé par **14 %** des entreprises belges.

Au niveau des connexions filaires, la connexion de type DSL reste la technologie privilégiée des entreprises belges puisqu'elle se trouve présente dans **88 %** des entreprises. Quant à la connexion mobile à large bande (3G), sa présence dans les entreprises belges a fortement progressé en douze mois, passant de **36 %** en 2012 à **57 %** en 2013.

### Usage des TIC

**35 %** des entreprises belges utilisent les médias sociaux, ce qui est supérieur à la moyenne européenne (**30 %**). Les deux types de médias sociaux les plus utilisés par les entreprises belges sont d'abord les réseaux sociaux (**31 %**), puis les sites web de partage de contenu multimédia (**16 %**). Les entreprises belges utilisent les médias sociaux pour différentes finalités, en premier lieu pour améliorer leur image et leur présence sur internet (**23 %**), en deuxième position pour recruter des salariés (**17 %**).

**12 %** des entreprises belges envoient des factures électroniques selon un format compatible avec le traitement automatique. **31 %** des entreprises belges reçoivent des factures électroniques selon un format compatible avec le traitement automatique, ce qui est nettement supérieur à la moyenne européenne (**24 %**).

En Belgique, **41 %** des entreprises utilisent un progiciel ERP, soit bien davantage que leurs consœurs européennes (**26,5 %**). Cet outil est particulièrement utilisé par les grandes et moyennes entreprises.

## DNS Belgium

---

**66 %** des noms de domaine « .be » sont détenus par des Belges. Le nombre de noms de domaine « be » continue d'augmenter pour atteindre plus de **4,3 millions** en 2013. Toutefois, la hausse annuelle tend à s'atténuer : elle se situe à près de **+7 %** en 2013 (par rapport à 2012), contre encore environ **+10 %** un an plus tôt.

**47 %** des noms de domaine « .be » sont consacrés à des sites web dédiés aux entreprises. Cette catégorie reste la plus importante, même si la part a légèrement fléchi.

## Commerce électronique

---

### Ménages et individus

---

**48 %** des Belges ont effectué des achats en ligne, soit une augmentation de **3 points de pourcentage** par rapport à 2012. La Belgique se situe au-dessus de la moyenne de l'UE 28 (**47 %**) et est en bonne voie pour atteindre l'objectif de **50 %** de la population fixé par le DAE. Il convient toutefois de relever que nos voisins (l'Allemagne, la France, le Luxembourg, les Pays-Bas, le Royaume-Uni) dépassent déjà largement cet objectif européen.

**28 %** de la population belge a acheté en ligne auprès de vendeurs situés dans d'autres pays de l'UE, ce qui est largement supérieur à la moyenne européenne (**12 %**). La Belgique dépasse déjà largement l'objectif du DAE en la matière qui est de **20 %**. Il y a logiquement un effet lié à la taille du pays, en termes de superficie et de population, qui influence le résultat sur cet indicateur puisque ce sont de petits pays qui présentent les meilleurs résultats. La disponibilité de vendeurs en ligne locaux étant plus limitée, la population des petits pays aura forcément tendance à acheter sur des sites situés à l'étranger.

Les acheteurs belges en ligne achètent très majoritairement auprès de vendeurs établis en Belgique (**80 %**) ou au sein de l'UE (**58 %**). Ils sont en revanche beaucoup moins nombreux à acheter auprès de vendeurs établis en dehors de l'UE (**11 %**). L'existence d'un cadre réglementaire européen en matière de commerce électronique doit certainement contribuer à rassurer les consommateurs lors de leurs achats en ligne auprès de vendeurs de l'UE.

**49 %** des internautes belges savent que la protection de la vie privée et des données personnelles doit être garantie lors d'un achat en ligne. En revanche, **40 %** des internautes belges ne connaissent aucun des droits dont ils disposent lors d'un achat en ligne. Il est étonnant de constater que ce taux s'inscrit en hausse par rapport à 2012 alors même que la proportion de Belges qui achètent en ligne est en constante augmentation.

### Entreprises

---

En Belgique, **20 %** des PME (10-249 personnes) ont effectué des ventes en ligne (au moins 1 % du chiffre d'affaires). Le DAE a fixé comme objectif, d'ici à 2015, que **33 %** des PME devraient effectuer des achats/ventes en ligne. L'objectif visant les achats en ligne par les PME n'est atteint que dans trois pays, tandis que celui visant les ventes en ligne n'est rempli par aucun Etat membre de l'UE.

Près de **14 %** du chiffre d'affaires des entreprises belges provient du commerce électronique. La part consacrée à l'e-commerce varie selon la taille des entreprises. Avec un score de **23 %**, les moyennes entreprises établies en Belgique se situent en première position au niveau européen dans la catégorie des entreprises de taille moyenne.

**21 %** des entreprises belges réalisent des ventes via des réseaux informatiques, ce qui est supérieur à la moyenne européenne (**17 %**). **21 %** des entreprises belges effectuent des achats via des réseaux informatiques, ce qui est nettement moins que les **37 %** enregistrés au niveau européen.

**78 %** des entreprises belges ont un site web et **15 %** ont reçu des commandes sur un site web, contre respectivement **73 %** et **14 %** au niveau européen.

En Belgique, **24 %** du chiffre d'affaires réalisé via un site web provient des ventes B2C (ventes d'entreprise à consommateur), contre **42 %** au niveau européen. Cette part est très volatile entre les Etats membres de l'UE, allant de **15 %** en Slovaquie et en Slovénie, à **80 %** pour Malte.

Les entreprises belges qui reçoivent des commandes sur un site web ont avant tout une clientèle nationale (**91 %**). Les clients établis hors de nos frontières se trouvent à une certaine encablure : **42 %** des clients sont établis dans d'autres pays de l'UE et **20 %** résident dans le reste du monde.

Parmi les entreprises belges qui ne vendent pas via un site web, **50 %** l'expliquent en premier lieu par le fait que leurs biens et/ou services ne sont pas adaptés à ce type de vente. Les problèmes de logistique arrivent en deuxième position (**24 %**). Les autres obstacles cités dans l'ordre décroissant sont l'analyse coûts-bénéfices défavorable (**20 %**), les problèmes liés aux paiements (**18 %**), ceux liés à la sécurité ou à la protection des données (**16 %**), et en dernière position les problèmes liés au cadre juridique (**14 %**).

## Médiation en ligne, plaintes et signalements

La plate-forme pour le règlement extrajudiciaire en ligne des litiges de consommation « Belmed » a enregistré **201 demandes de médiation** en 2013, dont plus de la moitié des demandes concernaient les services de loisirs et les biens de consommation. Treize accords ont été conclus via les partenaires médiateurs de Belmed.

En 2013, La DG Contrôle et Médiation du SPF Economie (renommée en 2014 « DG Inspection économique ») a enregistré **2.309 plaintes et signalements** sur le commerce en ligne comme méthode de vente. **68 %** des plaintes et signalements transmis ont porté sur l'e-commerce. Huit signaux sur dix (**80 %**) concernaient des pratiques commerciales trompeuses ou l'absence de livraison.

## E-gouvernement

### Ménages et individus

**30 %** des particuliers âgés entre 25 et 64 ans (femmes **26 %**, hommes **34 %** ; éducation scolaire élevée **45 %**) ont rempli leur déclaration de revenus en ligne en Belgique. Ce taux est supérieur à la moyenne de l'UE **28 (22 %)** mais s'inscrit en retrait par rapport aux Pays-Bas et à la France.

**59 %** de la population âgée de 16 à 74 ans ne s'est jamais servie de la carte d'identité électronique (eID). Le degré d'utilisation est corrélé à l'âge et au niveau d'instruction. Par ailleurs, **67 %** des ménages belges ne possèdent pas de lecteur de carte eID. Bien que ce chiffre soit en diminution constante depuis 2008, il reste trop élevé au regard du fait que chaque citoyen dispose d'une eID dont il pourrait potentiellement se servir. Il y a donc clairement une marge importante de croissance pour l'utilisation de l'eID en Belgique.

**50 %** des Belges ont utilisé internet pour leurs contacts avec l'administration publique au cours des douze derniers mois. La Belgique se situe au-dessus de la moyenne européenne qui atteint **41 %** et remplit d'ores et déjà le premier objectif du DAE en matière d'administration en ligne (**50 %**).

La recherche d'informations à partir des sites web de l'administration (**41 %**) constitue la principale utilisation des individus dans leur interaction en ligne avec l'administration. Elle est suivie de l'envoi de formulaires administratifs complétés (**32 %**), ce qui permet à la Belgique de remplir l'objectif du DAE en la matière (**25 %**), et du téléchargement de formulaires officiels (**26 %**).

Globalement, les utilisateurs de sites web des pouvoirs publics sont satisfaits des services offerts en Belgique. **71 %** sont plutôt satisfaits de la facilité avec laquelle ils peuvent retrouver de l'information sur ces sites et **67 %** expriment leur satisfaction quant à l'utilité de ces informations. **59 %** estiment que les services proposés sont plutôt faciles d'utilisation. En revanche, seuls **40 %** sont satisfaits de l'information reçue sur le traitement ou le suivi de la demande ; ce qui tend à démontrer qu'il y a encore des progrès à accomplir dans le sens d'une plus grande interactivité des services publics en ligne.

Lors de l'utilisation des sites web des pouvoirs publics les usagers de l'administration en ligne ont parfois rencontré divers problèmes, notamment : une défaillance technique (**26 %**) ; des informations fournies insuffisantes, peu claires ou pas à jour (**20 %**).

## Entreprises

---

**77 %** des entreprises belges consultent les sites web des services publics pour obtenir des informations.

En Belgique, **72 %** des entreprises recueillent des formulaires sur les sites web des pouvoirs publics mais elles sont encore plus nombreuses (**74 %**) à renvoyer électroniquement des formulaires remplis aux administrations publiques.

**65 %** des entreprises du pays ont déclaré avoir rempli leurs déclarations de TVA de manière électronique. Ce pourcentage est certes plus élevé que la moyenne européenne (**59 %**) mais il serait encore nettement supérieur si l'on incluait les déclarations remplies par les mandataires.

**39 %** des entreprises belges traitent leurs cotisations sociales de manière entièrement électronique, alors que cette proportion s'élevait à **48 %** un an plus tôt. Ce recul accentue le retard des entreprises belges par rapport à la moyenne européenne (**55 %**).

**12 %** des entreprises belges utilisent internet pour offrir des biens ou des services dans les systèmes en ligne de passation de marchés publics des autorités publiques. Ce taux varie selon la taille des entreprises, allant de **11 %** pour les petites entreprises à **22 %** pour les grandes entreprises.

## Sécurité

---

### Particuliers

---

**76 %** des Belges à partir de 15 ans sont confiants dans leurs capacités à utiliser internet pour réaliser des opérations bancaires en ligne ou faire leurs achats en ligne. Les deux plus grandes inquiétudes des internautes belges pour réaliser ces opérations portent sur la fourniture de leurs données personnelles (**38 %**) et la sécurité des paiements en ligne (**37 %**). Pour autant, ces appréhensions ne sont pas partagées par tous : **17 %** des internautes belges ne sont pas inquiets lorsqu'ils utilisent internet pour réaliser des opérations d'e-banking ou d'e-commerce.

Les préoccupations en matière de sécurité modifient-elles la façon dont les citoyens utilisent internet ? **11 %** des internautes belges n'ont rien changé à leur façon d'utiliser internet. Pour les autres internautes belges, leurs préoccupations en matière d'internet les ont incités à adopter plus particulièrement trois mesures : **55 %** ont installé un anti-virus ; **49 %** n'ouvrent pas les emails lorsque l'expéditeur est inconnu ; **39 %** déclarent ne consulter que des sites connus et de confiance.

**53 %** des internautes belges (contre **42 %** un an plus tôt) ont déclaré avoir changé, au cours des 12 derniers mois, le mot de passe pour l'accès à au moins l'un des quatre services en ligne suivants : le compte d'une messagerie de type web-mail, des réseaux sociaux en ligne, un site d'achats en ligne, un site de services bancaires. A l'inverse, **45 %** n'ont changé aucun mot de passe.

**46 %** des Belges estiment être bien informés à propos des risques liés à la cybercriminalité. Cet indicateur se trouve encore sous la barre psychologique des 50 % mais il a progressé de **7 points de pourcentage** par rapport à l'année précédente.

**81 %** des internautes belges croient que le risque d'être victime de cybercriminalité a augmenté au cours de l'année écoulée. Ce sentiment s'est accru puisqu'il n'était partagé que par **77 %** des internautes en Belgique en 2012.

**72 %** des internautes belges craignent que leurs données personnelles ne soient pas protégées sur des sites internet. Cette inquiétude est moins forte lorsqu'il s'agit de sites des services publics (**64 %**).

Le vol d'identité est le fait de cybercriminalité qui inquiète le plus les utilisateurs d'internet en Belgique. Il inquiète un internaute belge sur deux (**50 %**), mais seulement moins d'un internaute belge sur dix (**9 %**) a en été victime.

Un autre fait de cybercriminalité qui inquiète aussi une part importante des internautes belges (**47 %**) est la réception d'emails ou d'appels téléphoniques frauduleux demandant l'accès à l'ordinateur de l'internaute, ses codes d'utilisateur ou ses informations personnelles. Cette crainte est corroborée par les faits puisque **35 %** des internautes belges en sont victimes.

Deux autres faits de cybercriminalité inquiètent autant (**45 %**) les internautes belges : le piratage du compte de l'internaute sur un réseau social ou de sa boîte email, d'une part, la fraude bancaire ou à la carte de crédit en ligne, d'autre part. En Belgique, **18 %** des internautes sont victimes du premier fait, contre seulement **8 %** pour le second.

## Sécurité des entreprises sur internet

---

En 2013, la Belgique comptait **749** serveurs sécurisés par million d'habitants, ce qui positionne notre pays à la **25<sup>e</sup> place** dans la liste des 189 pays disposant d'au moins un serveur sécurisé par million d'habitants. Le score de **749** obtenu par notre pays en 2013 est supérieur à la moyenne de l'UE (**687**) mais il reste en deçà de la moyenne des pays membres de l'OCDE (**839**).

Des sources automatisées rapportent au CERT.be (la cyber emergency team fédérale) des ordinateurs infectés en Belgique par un ou plusieurs botnets. Le nombre de notifications d'ordinateurs infectés en Belgique est de **521.970** (avril à décembre 2013).

En 2013, le CERT.be a reçu **6.678** notifications de la part d'entreprises et d'organisations. Après un examen approfondi, **4.070** cas d'incidents de sécurité réels ont été retenus, soit une moyenne de **339** incidents réels par mois en 2013, contre **165** en 2012. Le nombre d'incidents réels de sécurité augmente de manière exponentielle : **+7,6 %** en 2011, **+32,6 %** en 2012, **+105,5 %** en 2013.

Entre 2012 et 2013, le nombre de cas de fraudes à la banque sur internet a spectaculairement augmenté de **76,7 %** en Belgique. Ce nombre a toutefois baissé au dernier trimestre de 2013. En 2013, le secteur financier a recensé **1.772** cas de fraude à la banque par internet en Belgique, presque tous liés au phishing (hameçonnage). La perte nette totale due à ces fraudes s'élève à **4,54 millions d'euros**, soit une perte nette de **2.918 euros** par fraude en moyenne.

En 2013, le point de contact en ligne sur les abus sur ou via internet (eCops) a enregistré **28.322** dénonciations d'abus, dont **1.930** à caractère économique.

La Police fédérale a enregistré **17.305** infractions en matière de criminalité informatique en 2013, ce qui représente **1,7 %** de tous les délits enregistrés en Belgique au cours de cette période.

En 2013, la Police fédérale a enregistré **9.444** infractions de fraude (tentatives et faits avérés) sur internet en Belgique, contre **11.656** en 2012.

## E-skills

### Individus

**18 %** des Belges de 16 à 74 ans ont utilisé internet au cours des trois derniers mois pour chercher du travail ou postuler et **11 %** pour participer à des réseaux professionnels. L'âge et le niveau d'instruction influent fortement sur ces taux puisque **28 %** des 25-34 ans ont cherché du travail ou postulé au cours des trois derniers mois et **23 %** des personnes disposant d'un niveau d'instruction élevé ont participé à des réseaux professionnels.

**63 %** des Belges de 16 à 74 ans estiment disposer des compétences suffisantes en informatique pour exercer un nouvel emploi ou changer d'emploi au cours de l'année. Les compétences informatiques sont fortement corrélées à l'âge et au niveau d'instruction puisque ce taux atteint **74 %** pour les 25-34 ans et **78 %** pour les 16-74 ans disposant d'un niveau d'instruction élevé.

**53 %** des Belges disposent de compétences internet moyennes à élevées. La Belgique devance l'UE (**47 %**) et deux de ses voisins en l'occurrence l'Allemagne (**38 %**) et la France (**49 %**).

**88 %** des Belges de 16 à 74 ans estiment disposer des compétences suffisantes pour pouvoir communiquer sur internet. Il est encourageant de constater que même chez les seniors (65-74 ans) ce taux s'élève à **77 %**.

### Entreprises

**3,25 %** des personnes employées en Belgique disposent de compétences spécialisées en TIC. Ces personnes appartiennent aux catégories de professions suivantes : les directeurs et cadres de direction dans les TIC, les spécialistes, les techniciens TIC ainsi que les monteurs et réparateurs en TIC.

La Belgique, à l'instar de la plupart des économies de services, se positionne favorablement tant par rapport à l'UE que par rapport à l'Allemagne et à la France.

## Télécommunications et infrastructures

### Equipements et services de télécommunications (2013)

**95 %** des Belges (à partir de 15 ans) utilisent un téléphone mobile et l'internet est présent dans **88 %** des domiciles, tandis que le téléphone fixe est un peu moins utilisé (**75 %**).

**62 %** des consommateurs ont une offre groupée. Ce pourcentage varie selon les générations (**76 %** pour les 25-44 ans ; **54 %** chez les 65-74 ans ; **40 %** à partir de 75 ans).

Les consommateurs choisissent d'abord un opérateur pour des raisons économiques, parce que le prix est intéressant (**45 %**) ou parce que l'offre groupée est intéressante (**44 %**). Ces deux critères étaient déjà les deux plus souvent cités en 2012 mais la tendance s'est encore renforcée.

En novembre 2013, le SPF Economie et plusieurs partenaires ont lancé une campagne de sensibilisation à grande échelle concernant les prix des télécommunications. Les 700 permanences tenues dans 438 communes ont permis d'accueillir **9.496** personnes, dont une majorité était constituée de seniors. Au total, **361.532** simulations ont été réalisées à l'aide du comparateur de l'IBPT. Plus de six simulations sur dix ont porté sur des offres groupées qui incluaient trois services ou plus.

## Comparaison nationale des tarifs de télécommunications (2014)

L'étude menée par l'IBPT sur la comparaison nationale des tarifs de télécommunications en Belgique (tarifs appliqués le 3 février 2014) a pris en considération 20 profils de consommation et 305 plans tarifaires. Des écarts apparaissent, selon les types de services et/ou les profils de consommations.

Les écarts (entre le tarif le plus cher et le moins cher) sont en général moins élevés en téléphonie fixe qu'en téléphonie mobile. Pour l'internet fixe, l'étude a également relevé des écarts allant parfois du simple au double.

## Internet à haut débit (2014)

La part du DSL dans les abonnements « internet fixe à haut débit » s'érode en Belgique : elle était de **48,7 %** en janvier 2014, contre **50,8 %** en janvier 2013.

La Belgique compte **34,3** abonnements « internet fixe à haut débit » pour 100 habitants, soit environ **4,5** abonnements au-dessus de la moyenne européenne (**29,8**).

Le taux de pénétration de l'internet rapide ( $\geq 30$  Mbps) est de **20,7** abonnements par 100 habitants en Belgique, ce permet à notre pays d'occuper la première place de l'UE. Le taux de pénétration de l'internet ultra rapide ( $\geq 100$  Mbps) est certes encore modeste en Belgique (**4,2** abonnements par 100 habitants), mais il est le sixième plus élevé de l'UE.

La Belgique enregistre **45,7** abonnements « internet mobile à haut débit » pour 100 habitants. Ce nombre a augmenté de **40 %** en douze mois. La hausse de **13,1** abonnements par 100 habitants montre que l'utilisation de l'internet mobile progresse de manière appréciable en Belgique. Toutefois, le score de notre pays est nettement en dessous de la moyenne européenne (**62,4** abonnements par 100 habitants) et la Belgique reste encore cantonnée dans le bas du classement de l'UE.

## Secteur TIC

### Nombre d'entreprises et chiffre d'affaires du secteur TIC

Le secteur TIC en Belgique est très largement constitué par les entreprises de services puisqu'elles représentent **98,5 %** des entreprises actives du secteur en 2013 contre **1,5 %** pour les entreprises industrielles.

Le nombre total d'entreprises actives dans le secteur TIC en Belgique s'élève à **36.057**, en hausse de **3,4 %** par rapport à 2012.

Le chiffre d'affaires du secteur TIC atteint plus de **39 milliards d'euros** en 2013, en légère croissance (**+0,9 %**) par rapport à 2012. La branche d'activité des « Télécommunications » génère la plus grosse part (**34,1 %**) du chiffre d'affaires global du secteur TIC.

## Exportation et importation de biens TIC

La balance commerciale des biens TIC (en ce compris la branche édition de logiciels) est structurellement déficitaire depuis 2010. Le déficit s'établit à un peu plus de **3,5 milliards d'euros** en 2013.

L'ensemble des branches affichent un solde négatif. Le déficit le plus important s'observe, logiquement, dans la branche « Fabrication d'équipements de communication » suivie de la branche « Fabrication d'ordinateurs et d'équipements périphériques » étant donné que la production de ces équipements TIC est très largement importée. En conséquence, l'intérêt sans cesse croissant du grand public pour les équipements TIC contribue à creuser le déficit de la balance commerciale.

## Brevets TIC

En 2013, **278** brevets TIC ont été déposés par des entreprises belges, ce qui représente une augmentation de **19 %** par rapport à 2012. La part des brevets TIC déposés par des entreprises belges représente **0,7 %** de l'ensemble des brevets TIC déposés au sein de l'UE.

## Comparaison internationale

### Pays voisins

#### Allemagne, France, Luxembourg, Pays-Bas, Royaume-Uni

Les ménages belges ne sont pas les plus technophiles si on les compare avec leurs homologues des pays voisins. Hormis pour l'ordinateur de bureau, les ménages belges sont absents du top 3 pour ce qui concerne la possession d'appareils TIC. Si **38 %** des ménages belges possèdent un smartphone, on observe que ce pourcentage est plus élevé dans les autres pays.

**81 %** des ménages belges ont un accès à internet, ce qui classe notre pays en quatrième position sur les six pays examinés.

En ce qui concerne les objectifs du DAE, la Belgique obtient des résultats excellents pour le haut débit rapide ( $\geq 30$  Mbps) et ultra rapide ( $\geq 100$  Mbps) ainsi que pour le renvoi en ligne de formulaires remplis (e-gouvernement). Pour ces trois indicateurs, notre pays se classe respectivement à la première et à la deuxième place des six pays. Par contre, les cinq autres pays obtiennent un meilleur score pour la proportion de consommateurs faisant des achats en ligne. Quant à la fracture numérique, elle est plus élevée en Belgique que dans les cinq autres pays voisins.

#### Allemagne, France, Pays-Bas, Royaume-Uni

Les plans tarifaires belges de téléphonie fixe occupent une position favorable par rapport aux tarifs pratiqués dans les quatre pays voisins.

Les plans tarifaires belges de téléphonie mobile post-paid sans données occupent une position médiane par rapport aux tarifs pratiqués dans les quatre pays voisins.

La Belgique propose le tarif post-payé (moyenne pondérée) le plus bas pour le profil d'un utilisateur qui fait peu d'appels sur son téléphone mobile mais qui consomme beaucoup de données. Pour les autres profils, les plans tarifaires belges de téléphonie mobile post-payé avec données occupent une position médiane par rapport aux tarifs pratiqués dans les quatre pays voisins.

D'une manière générale, les tarifs de téléphonie mobile pré-payé (sans ou avec données) sont plus faibles en Belgique qu'aux Pays-Bas et qu'en France, mais ils sont plus élevés qu'au Royaume-Uni.

Les plans tarifaires de l'internet mobile pour les utilisateurs de tablettes sont très bas en Belgique pour une faible consommation et ils sont les plus bas pour une consommation moyenne. Dans la catégorie de la consommation intensive, les tarifs sont plus élevés en Belgique que dans les pays voisins, à l'exception des Pays-Bas où ils sont encore supérieurs.

## OCDE

Le taux de pénétration de l'internet fixe à large bande de la zone OCDE était de **26,7** abonnements pour 100 habitants en juin 2013. Ce taux varie fort selon les pays, la fourchette se situant entre **10,7** (Turquie) et **43,8** (Suisse). La Belgique comptait **34** abonnements pour 100 habitants en juin 2013, ce qui classe notre pays en dixième position des 34 pays de l'OCDE.

Le taux de pénétration de l'internet mobile à large bande a atteint **68,4** abonnements par 100 habitants dans la zone OCDE en juin 2013. Désormais, six pays affichent un taux de pénétration supérieur à **100**. Pour la Belgique, ce taux de pénétration est de **40,7** abonnements pour 100 habitants en juin 2013, ce qui classe notre pays en 28<sup>e</sup> place sur 34. Toutefois, il convient de souligner que le taux belge a connu une hausse de **57,2 %** sur douze mois, soit la croissance plus élevée de tous les pays de l'OCDE.

## Evolution de la société de l'information dans le monde

Le taux de pénétration du téléphone fixe poursuit son déclin au niveau mondial. L'UIT prévoit qu'il y aura **107 millions** d'abonnements au téléphone fixe de moins dans le monde à la fin 2014 qu'en 2009.

Les abonnements à la téléphonie mobile continuent de croître et ils devraient frôler les **7 milliards** pour la fin 2014. Toutefois, cette augmentation (**+2,6 %**) devient plus faible que dans le passé, ce qui indique que les marchés se rapprochent de la saturation dans certaines régions du monde.

D'ici à la fin 2014, la planète abritera plus de **2,9 milliards** d'internautes, dont deux tiers issus des pays en développement. La fracture numérique touchera **4 milliards** de personnes, dont **90 %** en provenance des pays en développement.

Le marché de l'internet à large bande au niveau mondial est tiré vers le haut par l'internet mobile qui continue à enregistrer une croissance à deux chiffres (**+19,9 %**).

Globalement, le taux de pénétration de l'internet mobile à large bande atteindra **32** abonnements par 100 habitants à la fin 2014, soit presque le double du taux de pénétration atteint trois ans plus tôt (2011) et quatre fois plus élevé que celui qui était affiché il y a cinq ans (2009).

## Conclusion

L'utilisation concomitante de l'internet sans fil et des appareils mobiles a connu un boom dans notre pays en 2013. Les équipements TIC et l'internet accentuent leur présence dans la majorité des ménages et des entreprises belges. Cependant, des progrès sont encore globalement possibles en regard des scores atteints par d'autres pays de l'UE. Par ailleurs, la fracture numérique stagne depuis deux ans en Belgique. Elle est liée à des considérations de nature démographique (personnes âgées, personnes isolées) mais aussi à des obstacles d'autres natures (faible niveau d'instruction, faible revenu). Des mesures ciblant les publics concernés devraient permettre de combler les écarts. Enfin, l'empreinte des TIC et de l'internet est en général moins forte dans les plus petites entreprises. Une attention particulière aux PME est donc à envisager.

Le commerce électronique convainc de plus en plus les consommateurs belges. Néanmoins, il est encore plus populaire chez tous nos voisins. Une campagne de sensibilisation des consommateurs belges couplant les avantages de l'e-commerce et les précautions à prendre devrait inciter les indécis à faire des achats en ligne et les e-acheteurs à écarter les vendeurs peu scrupuleux au profit des autres commerçants. Quant à nos entreprises, elles peuvent agir au niveau de l'offre mais aussi de la demande. Elles pourraient réduire une partie de leurs coûts de production en effectuant plus d'achats via des réseaux informatiques. En ce qui concerne les ventes via un site web, nos entreprises pourraient accroître leur chiffre d'affaires via ce canal en développant le B2C et en étendant leur clientèle en dehors de nos frontières. Enfin, une part significative des entreprises belges ayant un site web ne fournissent pas assez d'informations ou proposent peu de fonctionnalités sur leur site. Des améliorations sur ces points devraient accroître l'attractivité pour les acheteurs potentiels.

Les Belges utilisent plus volontiers internet que les Européens pour leurs relations avec les administrations mais des progrès peuvent être accomplis en matière d'interactivité des services publics en ligne. Si la plupart des entreprises utilisent internet dans leurs relations avec les administrations, c'est un peu moins fréquent dans le chef des petites entreprises.

Les préoccupations en matière de sécurité sur internet ont incité une partie des internautes belges à adopter des mesures de protection. Cette attitude devrait se généraliser tant du côté des particuliers que des entreprises, étant donné que les faits de cybercriminalité et autres actes frauduleux comme les cas de fraudes à la banque sur internet ne cessent d'augmenter.

Une proportion appréciable des Belges dispose de compétences en informatique pour exercer un nouvel emploi et de compétences internet moyennes à élevées. A cet égard, les compétences numériques sont essentielles pour assurer le développement de l'économie numérique d'aujourd'hui et de demain.

L'infrastructure internet fixe à haut débit demeure un point fort de la Belgique, tant en terme de couverture que de débit. Cela se traduit par une belle progression des lignes à haut débit rapide ( $\geq 30$  Mbps) dans les entreprises connectées à la toile et par une présence massive de lignes fixes à haut débit au domicile des ménages connectés. Pour autant, des progrès peuvent encore être accomplis. Par ailleurs, notre pays se caractérise par une très faible part de la fibre optique dans les abonnements. Si aucun investissement n'est consenti, cela pourrait constituer un frein au développement de l'internet à haut débit ultra rapide ( $\geq 100$  Mbps) dans les zones qui ne sont pas couvertes par les technologies de la fibre ou du câble. Du côté de l'internet mobile à haut débit, la couverture de la 3G+ est excellente et celle de la 4G devrait s'étendre durant l'année 2014. Le taux de pénétration de l'internet mobile à haut débit a connu une croissance à deux chiffres sur une période de douze mois. Cependant, le score de notre pays reste en dessous de la moyenne européenne. Il reste donc des marges de progression.

Le « Digital Agenda for Europe » (DAE) prévoit la réalisation d'objectifs de performance essentiels d'ici 2020. La Belgique a déjà atteint 7 objectifs.

Objectifs de performance essentiels	Belgique			Objectifs DAE	
	2012	2013	2014	2013	2015 2020
<b>Haut débit</b>					
Taux de couverture du haut débit de base (en % de la population)	<b>±100 %</b>	<b>±100 %</b>		<b>100 %</b>	
Taux de couverture du haut débit rapide (en % de la population)	<b>97,1 %</b>	<b>98,3 %</b>			<b>100 %</b>
Taux de pénétration du haut débit ultra rapide Janvier 2012-2013-2014 > (en % de la population) 2020 > (en % des foyers)	<b>0,5 %</b>	<b>4,1 %</b>	<b>4,2 %</b>		<b>50 %</b>
<b>Marché unique numérique</b>					
Personnes faisant des achats en ligne (en % de la population)	<b>45 %</b>	<b>48 %</b>			<b>50 %</b>
Personnes faisant des achats en ligne transfrontaliers (en % de la population)	<b>25 %</b>	<b>28 %</b>			<b>20 %</b>
PME (10-249 employés) faisant des ventes en ligne (en % des entreprises)	<b>22 %</b>	<b>20 %</b>			<b>33 %</b>
PME (10-249 employés) faisant des achats en ligne (en % des entreprises)	--	--			<b>33 %</b>
<b>Intégration numérique</b>					
Personnes utilisant régulièrement internet (en % de la population)	<b>78 %</b>	<b>80 %</b>			<b>75 %</b>
Personnes de catégories défavorisées (*) utilisant régulièrement internet (en % de la population)	<b>64 %</b>	<b>68 %</b>			<b>60 %</b>
Personnes n'ayant encore jamais utilisé internet (en % de la population)	<b>15 %</b>	<b>15 %</b>			<b>15 %</b>
<b>Services publics</b>					
Personnes utilisant l'e-gouvernement (en % de la population)	<b>50 %</b>	<b>50 %</b>			<b>50 %</b>
Personnes qui renvoient des formulaires complétés via internet (en % de la population)	<b>29 %</b>	<b>32 %</b>			<b>25 %</b>

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

## Sources principales

### Banque mondiale

---

Serveurs Internet sécurisés (pour 1 million de personnes)  
<http://donnees.banquemondiale.org/indicateur/IT.NET.SECR.P6/countries/1W?display=default>

### 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>

### DNS Belgium

---

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

### Febelfin - Fédération belge du secteur financier

---

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

Chiffres

<https://www.febelfin.be/fr/chiffres-secteur-financier>

News 10.02.2014

<https://www.febelfin.be/fr/la-fraude-a-la-banque-par-internet-a-progresse-en-2013-mais-elle-sest-contractee-au-dernier>

## Fedict - SPF Technologie de l'Information et de la Communication

---

<http://www.fedict.belgium.be/fr/>

## IBPT - Institut belge des services postaux et des télécommunications

---

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

### Etudes ou rapports

Enquête sur la situation du marché belge des communications électroniques du point de vue des utilisateurs (Données récoltées de fin mars à mi-juin 2013)

<http://www.bipt.be/fr/operateurs/telecom/protection-des-consommateurs/i-enquete-sur-la-situation-du-marche-belge-des-communications-electroniques-du-point-de-vue-des-utilisateurs>

Étude comparative du niveau des prix des produits de télécommunications en Belgique, France, Allemagne, Pays-Bas et au Royaume-Uni (Tarifs du mois d'août 2013)

<http://www.bipt.be/fr/operateurs/ibpt/publications/etude-comparative-du-niveau-des-prix-des-produits-de-telecommunications-en-belgique-france-allemande-pays-bas-et-au-royaume-uni-tarifs-du-mois-d-aout-2013>

Comparaison nationale des tarifs des services de télécommunications en Belgique (Tarifs appliqués le 03 février 2014)

<http://www.bipt.be/fr/operateurs/ibpt/publications/comparaison-nationale-des-tarifs-des-services-de-telecommunications-en-belgique-tarifs-appliques-le-03-fevrier-2014>

## ICN - Institut des Comptes Nationaux

---

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

## OCDE - Organisation de Coopération et Développement Économiques

---

### Portail (large bande)

<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>

## Police fédérale

---

[http://www.polfed-fedpol.be/home\\_fr.php](http://www.polfed-fedpol.be/home_fr.php)

### Statistiques de criminalité

[http://www.polfed-fedpol.be/crim/crim\\_stat\\_fr.php](http://www.polfed-fedpol.be/crim/crim_stat_fr.php)

### Rapport

Statistiques policières de criminalité (2000 – 2013), Police fédérale – CGOP / Données de Gestion

[http://www.polfed-fedpol.be/crim/crim\\_statistieken/2013\\_trim4/pdf/nationaal/rapport\\_2013\\_trim4\\_nat\\_belgique\\_fr.pdf](http://www.polfed-fedpol.be/crim/crim_statistieken/2013_trim4/pdf/nationaal/rapport_2013_trim4_nat_belgique_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/](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/](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/](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](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/](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/](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/](http://statbel.fgov.be/fr/statistiques/collecte_donnees/enquetes/eft/)

### Campagne « Osez comparer »

«Téléphone, GSM, internet, TV : osez comparer !»

[http://economie.fgov.be/fr/consommateurs/Internet/Telecommunications/telecom\\_osez\\_comparer/](http://economie.fgov.be/fr/consommateurs/Internet/Telecommunications/telecom_osez_comparer/)

SPF Economie - Baromètre - Sources principales

## SPF Finances

---

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

## Union européenne

---

### Digital Agenda for Europe

Portail

<http://ec.europa.eu/digital-agenda/>

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

<http://ec.europa.eu/digital-agenda/en/digital-agenda-scoreboard>

Pillar IV: Fast and ultra-fast Internet access - analysis and data

<http://ec.europa.eu/digital-agenda/en/fast-and-ultra-fast-internet-access-analysis-and-data>

### Eurobaromètres

Special Eurobarometer 404 – Cyber Security -- Report

[http://ec.europa.eu/public\\_opinion/archives/ebs/ebs\\_404\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/public_opinion/archives/ebs/ebs_404_en.pdf)

Special Eurobarometer 414 -- E-Communications and Telecom Single Market Household Survey

[http://ec.europa.eu/public\\_opinion/archives/ebs/ebs\\_414\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/public_opinion/archives/ebs/ebs_414_en.pdf)

### Statistiques

Eurostat (Statistiques sur la société de l'information)

[http://epp.eurostat.ec.europa.eu/portal/page/portal/information\\_society/data/database](http://epp.eurostat.ec.europa.eu/portal/page/portal/information_society/data/database)

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

[http://epp.eurostat.ec.europa.eu/cache/ITY\\_OFFPUB/KS-RA-07-015/FR/KS-RA-07-015-FR.PDF](http://epp.eurostat.ec.europa.eu/cache/ITY_OFFPUB/KS-RA-07-015/FR/KS-RA-07-015-FR.PDF)

## UIT - Union internationale des télécommunications

---

The World in 2014: ICT Facts and Figures, International Telecommunication Union (ITU)

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

# Liste d'abréviations

## Pays

---

<b>AT</b>	Autriche	<b>IL</b>	Israël
<b>AU</b>	Australie	<b>IS</b>	Islande
<b>BE</b>	Belgique	<b>IT</b>	Italie
<b>CA</b>	Canada	<b>JP</b>	Japon
<b>CH</b>	Suisse	<b>KR</b>	Corée du Sud
<b>CL</b>	Chili	<b>LU</b>	Grand-duché de Luxembourg
<b>CZ</b>	Tchéquie	<b>MX</b>	Mexique
<b>DE</b>	Allemagne	<b>NL</b>	Pays-Bas
<b>DK</b>	Danemark	<b>NO</b>	Norvège
<b>EE</b>	Estonie	<b>NZ</b>	Nouvelle-Zélande
<b>ES</b>	Espagne	<b>PL</b>	Pologne
<b>FI</b>	Finlande	<b>PT</b>	Portugal
<b>FR</b>	France	<b>SE</b>	Suède
<b>GB</b>	Royaume-Uni	<b>SI</b>	Slovénie
<b>GR</b>	Grèce	<b>SK</b>	Slovaquie
<b>HU</b>	Hongrie	<b>TR</b>	Turquie
<b>IE</b>	Irlande	<b>US</b>	États-Unis d'Amérique

## Autres abréviations

---

<b>2G+</b>	Norme entre la 2G et la 3G (GPRS (2,5G) ou EDGE (2,75G))	<b>HSDPA</b>	High Speed Downlink Packet Access
<b>3G</b>	Norme de troisième génération (UMTS)	<b>IBPT</b>	Institut belge des services postaux et des télécommunications
<b>4G</b>	Norme de quatrième génération (LTE)	<b>ICT</b>	Information and Communications Technology
<b>ADSL</b>	Asymmetric Digital Subscriber Line	<b>iDTV</b>	Interactive Digital Television
<b>B2BG</b>	Business to Business/Government	<b>IHS</b>	IHS Inc.
<b>B2C</b>	Business to Consumer	<b>IP</b>	Internet Protocol
<b>CEI</b>	Communauté des Etats indépendants	<b>IPP</b>	Impôt des personnes physiques
<b>CERT</b>	Computer Emergency Response Team	<b>ISDN</b>	Integrated Services Digital Network
<b>COCOM</b>	Communications Committee	<b>ITU</b>	International Telecommunication Union
<b>DAE</b>	Digital Agenda for Europe	<b>LAN</b>	Local Area Network
<b>DG</b>	Direction générale	<b>LTE</b>	Long Term Evolution
<b>DNS</b>	Domain Name System	<b>Max.</b>	Maximum
<b>DSL</b>	Digital Subscriber Line	<b>MB</b>	Megabyte
<b>EDGE</b>	Enhanced Data Rates for GSM Evolution	<b>Mbps</b>	Mégabit par seconde
<b>EDI</b>	Electronic Data Interchange	<b>Min.</b>	Minimum
<b>eID</b>	Carte d'identité électronique	<b>MP3</b>	MPEG-1/2 Audio Layer 3 (algorithme de compression audio)
<b>ERP</b>	Enterprise resource planning	<b>MP4</b>	MPEG-4 Part 14 (algorithme de compression audio ou vidéo)
<b>FAI</b>	Fournisseur d'accès à internet	<b>NACE</b>	Nomenclature statistique des activités économiques dans la Communauté européenne
<b>Febelfin</b>	Fédération belge du secteur financier	<b>NGA</b>	Next generation access
<b>FTTB</b>	Fiber to the building	<b>OCDE</b>	Organisation de coopération et de développement économiques
<b>FTTH</b>	Fiber to the home	<b>OECD</b>	Organisation for Economic Co-operation and Development
<b>GB</b>	Gigabyte	<b>PC</b>	Personal Computer
<b>GPRS</b>	General Packet Radio Service	<b>PDA</b>	Personal Digital Assistant
<b>GSM</b>	Global system for mobile communications		

<b>PDF</b>	Portable Document Format
<b>PME</b>	Petites et moyennes entreprises (10 à 249 personnes)
<b>PRE</b>	Planification des ressources de l'entreprise
<b>SHDSL</b>	Single-pair High-speed Digital Subscriber Line
<b>SMCS</b>	Support en Méthodologie et Calcul Statistique
<b>SPF</b>	Service public fédéral
<b>tél.</b>	téléphone
<b>TIC</b>	Technologies de l'information et de la communication
<b>TLD</b>	Top-level domain
<b>TV</b>	Télévision
<b>TVA</b>	Taxe sur la valeur ajoutée
<b>UBL</b>	Universal Business Language
<b>UCL</b>	Université catholique de Louvain
<b>UE</b>	Union européenne
<b>UE 27</b>	Union européenne (27 Etats membres)
<b>UE 28</b>	Union européenne (28 Etats membres)
<b>UIT</b>	Union internationale des télécommunications
<b>UMTS</b>	Universal Mobile Telecommunications System
<b>USB</b>	Universal Serial Bus
<b>VDSL</b>	Very High Bitrate Digital Subscriber Line
<b>VoIP</b>	Voice over Internet Protocol
<b>VVA</b>	Valdani, Vicari & Associati
<b>Wi-Fi</b>	Ensemble de protocoles de communication sans fil régis par les normes du groupe IEEE 802.11
<b>XML</b>	Extensible Markup Language





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