



Baromètre de la société de l'information (2018)

Note de l'éditeur

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

La Division « Télécommunications et Société de l'Information » de la Direction générale de la Réglementation économique remercie les personnes qui ont apporté leur concours à la réalisation du baromètre, et tout particulièrement le personnel de la Direction générale Statistique – Statistics Belgium ainsi que l'Institut belge des services postaux et des télécommunications (IBPT), le SPF Stratégie et Appui (BOSA), le SPF Finances, la Police fédérale, le Centre pour la Cybersécurité Belgique (CCB), l'Office national de sécurité sociale (ONSS), la Banque nationale de Belgique (BNB) et DNS Belgium.

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

Vous pouvez télécharger cette publication sur internet :

- <https://economie.fgov.be/fr>
Rubrique « Publications » (dans le menu en haut de l'écran) > Filtrer par thème > « On-line » > Titre « Baromètre de la société de l'information 2018 »
- <https://economie.fgov.be/fr/publications/barometre-de-la-societe-de-4>

Vous pouvez également obtenir la publication via info.eco@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
<https://economie.fgov.be>
Tél. : 0800 120 33 (numéro gratuit)

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

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

Dépôt légal : D/2018/2295/33

184-18

 facebook.com/SPFEco

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

 youtube.com/user/SPFEconomie

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

Table des matières

Avant-propos	4
Note liminaire	6
Priorités & objectifs du plan « Digital Belgium »	7
Economie numérique	15
Infrastructures numériques	56
Compétences et emplois numériques	76
Confiance dans le numérique et sécurité numérique	81
Pouvoirs publics numériques	84
Comparaison internationale	93
Evolution des principaux indicateurs (2015-2017)	102
Sources principales	109
Liste d'abréviations	113

Avant-propos

J'ai l'honneur de vous présenter la septième édition de notre baromètre de la société de l'information. Comme ce fut déjà le cas l'année dernière, 2018 est une année faste pour les technologies de l'information et de la communication (TIC).

L'utilisation des TIC fait partie intégrante de notre quotidien et le développement des smartphones et des tablettes y est pour beaucoup. Les TIC sont aussi omniprésentes dans la vie professionnelle et s'imposent de plus en plus dans les interactions entre les individus et dans les contacts entre les citoyens et l'administration. Cette année encore, le baromètre de la société de l'information s'inscrit dans le plan « Digital Belgium » élaboré en 2015 par le ministre de l'Agenda numérique, des Télécommunications et de la Poste. Ce plan repose sur cinq grandes priorités : l'économie numérique, les infrastructures numériques, les compétences et les emplois numériques, la confiance dans le numérique et la sécurité numérique, et les pouvoirs publics numériques.

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

- accéder au top 3 du numérique dans le classement Digital Economy and Society Index (l'indice européen relatif à l'économie et à la société numériques) ;
- créer 1.000 nouvelles start-ups et
- stimuler la création de 50.000 nouveaux emplois dans tout un éventail de secteurs.

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

Ce baromètre dresse également un état des lieux du développement de la société de l'information en Belgique, au regard des grands objectifs européens fixés dans le cadre du « Digital Agenda for Europe », mais également sous l'angle du genre. Les principales thé-

matiques sont passées en revue à travers huit chapitres. Le premier traite des priorités & objectifs du plan « Digital Belgium », le deuxième, couvrant notre « Economie numérique », porte un regard sur le secteur TIC et sur l'e-commerce ainsi que les start-ups ; le troisième est consacré aux « Infrastructures numériques » avec un aperçu des différentes infrastructures et de l'évolution des noms de domaine dans notre pays. Le quatrième chapitre aborde la question des « Compétences et emplois numériques » ; la question de la « Confiance dans le numérique et la sécurité numérique », de plus en plus cruciale au regard de l'actualité, fait l'objet du cinquième chapitre. Le sixième chapitre fait le point sur les « Pouvoirs publics numériques » et est l'occasion d'évaluer l'évolution des services publics en ligne en Belgique. L'avant-dernier chapitre situe les performances de la Belgique par rapport à d'autres pays avec une « Comparaison internationale ». Enfin, le dernier chapitre récapitule l'« Evolution des principaux indicateurs (2015-2017) ».

La Belgique présente des atouts indéniables, notamment en matière de densité et de qualité des infrastructures de télécommunications. Cette situation favorable doit inciter l'ensemble des parties prenantes à développer et utiliser des applications et services TIC.

Dans ce cadre, le plan national « Digital Belgium » devrait également contribuer à renforcer le développement des TIC en Belgique. Celles-ci constituent un facteur déterminant pour la compétitivité de notre économie et contribuent dans une large mesure à sa croissance par l'effet d'entraînement qu'elles produisent sur l'ensemble de ses secteurs.

Enfin, le SPF Economie a lancé en 2018 le Digital Duel (www.digitalduel.be) afin de lutter contre le manque de compétences numériques. Ce test disponible en ligne permet aux citoyens d'évaluer leur niveau en compétences numériques et d'avoir une idée de leur âge digital. Au terme du test, les participants se voient proposer une liste de formations disponibles en Belgique pour leur permettre de prendre conscience de l'importance de se former tout au long de la vie et pour les aider à se former.

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

Bonne lecture !

Jean-Marc Delporte,
Président du Comité de direction



Note liminaire

Ménages et individus

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

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

Entreprises

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

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

Leur classement par taille se répartit comme suit :

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

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

Lors de l'enquête sur l'utilisation des TIC et de l'e-commerce dans les entreprises, la DG Statistique - Statistics Belgium du SPF Economie a également interrogé les mini-entreprises (5 à 9 personnes). Pour des raisons de comparabilité au niveau européen, les chiffres repris dans le baromètre n'incluent pas les mini-entreprises. Retrouvez les résultats de l'enquête incluant cette classe d'entreprises dans le thème « Entreprises > ICT dans les entreprises » (*) du site web de Statbel, la Direction générale Statistique - Statistics Belgium du SPF Economie, P.M.E., Classes moyennes et Energie.

(*) <https://statbel.fgov.be/fr/themes/entreprises/ict-dans-les-entreprises>

■ Priorités & objectifs du plan « Digital Belgium »

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

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

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

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

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



Priorités thématiques

Economie numérique

En matière d'économie numérique, le gouvernement fédéral a mis en place **un cadre fiscal et social transparent pour l'économie collaborative**. Depuis début 2017, les revenus générés dans le cadre de la prestation occasionnelle de services entre particuliers via une plateforme électronique bénéficient d'un taux d'imposition préférentiel de **10 %** dans la limite d'un plafond annuel de 5.100 euros.

Un système de « **tax shelter** » pour les start-ups a été mis en place. Les particuliers qui investissent dans une start-up (*) bénéficient d'un avantage fiscal de **45 %** ou de **30 %** selon que l'investissement concerne une micro ou une petite entreprise. L'investissement est limité à 100.000 euros sur une base annuelle (dans la limite de 250.000 euros maximum).

Dans le domaine du « **e-Health** », le gouvernement fédéral a lancé un programme de 3 millions d'euros pour favoriser le développement d'applications e-Health mobiles.

Le ministre de l'Agenda numérique a lancé « **tournée digitale** », une campagne de sensibilisation des PME (à travers des séances d'information et des ateliers de travail) aux opportunités offertes par les technologies numériques et le commerce électronique.

La **déduction fiscale pour l'innovation** a été élargie aux revenus issus de logiciels protégés par le droit d'auteur. Cette mesure vise à encourager les entreprises à développer des logiciels innovants en Belgique.

(*) Micro ou petite entreprise créée il y a moins de 4 ans qui doit être une société belge ou une société dont le siège social ou la principale implantation se trouve dans l'espace économique européen avec une implantation en Belgique. Sont exclues les sociétés de management, les sociétés immobilières, les sociétés de patrimoines et les sociétés de financement, mais aussi les sociétés cotées en bourse ou en difficulté.

Infrastructures numériques

Le plan « Digital Belgium » ambitionne de maintenir la Belgique à la pointe dans le déploiement des réseaux internet ultrarapides. A l'horizon 2020, au moins la moitié des connexions internet devront offrir un débit de 1 Gbps. Un plan d'action « zones blanches » est en préparation, en concertation avec les communes concernées, les autorités régionales et les opérateurs. Il vise à ce que les ménages actuellement non couverts aient accès à une connexion internet de minimum 30 Mbps. Parmi les actions envisagées figurent :

- des mesures de réduction du coût du déploiement du haut débit dans le cadre de la mise en œuvre de la directive 2014/61/UE ;
- des mesures de stimulation des investissements dans les zones où il n'y a pas encore d'infrastructure ;
- la combinaison de différentes technologies d'accès en ce compris le satellite ;
- l'augmentation des exigences de la couverture mobile.

En ce qui concerne la stimulation des investissements, l'IBPT a proposé un allègement de la régulation des marchés de la large bande afin de permettre aux opérateurs ne disposant pas encore d'un réseau à 30 Mbps dans les **zones blanches** de pouvoir déployer ou moderniser leur réseau avec la garantie de ne pas devoir ouvrir celui-ci à leurs concurrents.

En matière de dynamique concurrentielle du marché des télécommunications, le dispositif « Easy Switch » facilitant et accélérant le processus de changement d'opérateur est entré en vigueur le 1^{er} juillet 2017. A l'image de ce qui est fait sur le marché de la téléphonie mobile, c'est le nouvel opérateur qui se charge sur le plan technique et administratif du changement, sans risque d'interruption de service et de double facturation. En outre, la réglementation limite la plage de passage du

technicien de l'opérateur en vue de l'installation des dispositifs techniques à une demi-journée maximum et l'absence de passage de celui-ci endéans la plage fixée donne droit à une indemnisation.

Compétences et emplois numériques

Dans un monde où les technologies jouent un rôle sans cesse croissant, la maîtrise des compétences numériques revêt une importance cruciale. Un fonds fédéral doté de 18 millions d'euros sur 3 ans a été lancé en avril 2017. Le « **Digital Belgium Skills Fund** » finance des projets misant sur le développement des compétences numériques chez les enfants, les jeunes et les jeunes adultes socialement vulnérables.

Confiance dans le numérique et sécurité numérique

La confiance constitue un élément déterminant pour le développement de l'économie numérique. Le plan prévoit d'œuvrer à cette confiance à travers trois types d'actions. Un plan d'urgence pour le secteur des télécommunications est en préparation pour assurer la continuité des services et réseaux publics de communications électroniques en cas de crise. Ce plan sera finalisé dans le courant de 2018. En mai 2017, le gouvernement fédéral a pris six mesures phares pour renforcer la cybersécurité en Belgique.

1. A l'avenir, les services de CERT.be seront équipés d'un centre d'appel ouvert 24h/24. Toute entreprise pourra y faire appel en cas de cyberattaque.
2. Un système permettra d'alerter et d'informer les secteurs dits vitaux (énergie, finance, transport) sur les menaces visant les infrastructures critiques.
3. Le Centre pour la Cybersécurité Belgique (CCB) mènera aussi des campagnes d'information et de sensibilisation orientées PME, qui sont les cibles de **45 %** des cyberattaques.

4. Les services fédéraux disposeront en outre d'un nouvel outil d'analyse des cyberrisques, qui sera étendu dans une seconde phase au secteur privé. Cet outil sera développé avec l'aide du Luxembourg qui en dispose déjà.
5. Un centre opérationnel de sécurité informatique sera mis sur pied au sein de l'administration fédérale, centré sur la protection des infrastructures critiques du gouvernement (détection et gestion des incidents, coordination de la réaction).
6. Enfin, la Belgique transposera dans le courant de 2018 la directive européenne NIS (Network and Information Security) qui envisage notamment une meilleure coopération internationale et une obligation de signalement lors d'incidents.

Pouvoirs publics numériques

Les citoyens et les entreprises doivent être en mesure d'ici 2020 de mener tout contact avec l'administration par voie électronique via des applications conviviales pour l'utilisateur. Un portail unique convivial et de qualité permettra aux citoyens d'utiliser tous les services des autorités fédérales. Les autorités fédérales reconnaissent désormais l'application « **itsme** » comme un moyen d'authentification de confiance pour utiliser les services publics électroniques fédéraux.

Objectifs à l'horizon 2020

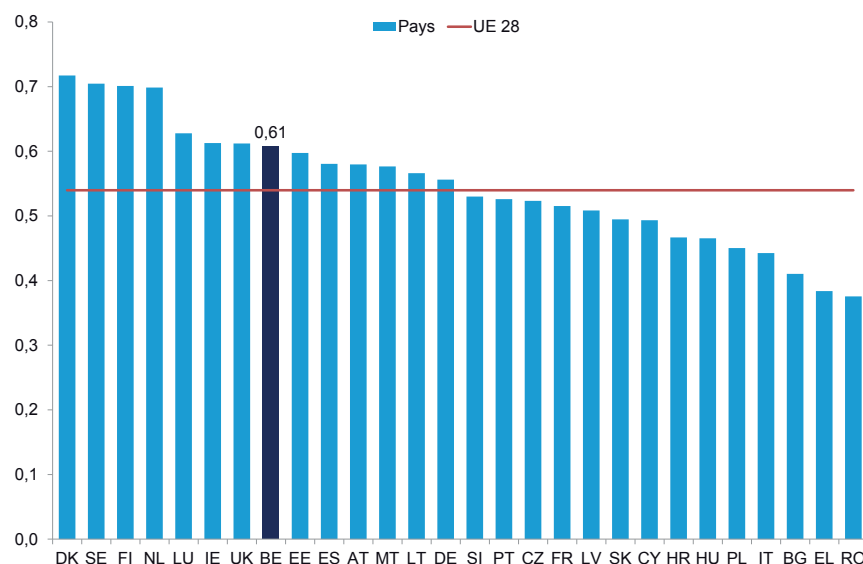
Digital Economy and Society Index (DESI)

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

Il regroupe 34 indicateurs pertinents structurés autour de cinq volets : connectivité, capital humain, utilisation des services internet, intégration de la technologie numérique et services publics numériques.

La note globale du DESI est calculée selon une moyenne pondérée des indices normalisés de chacun des cinq volets : la connectivité (25 %), le capital humain (25 %), l'utilisation des services internet (15 %), l'intégration de la technologie numérique (20 %) et les services publics numériques (15 %).

Graphique 1.1. DESI 2018 (*) – Score global



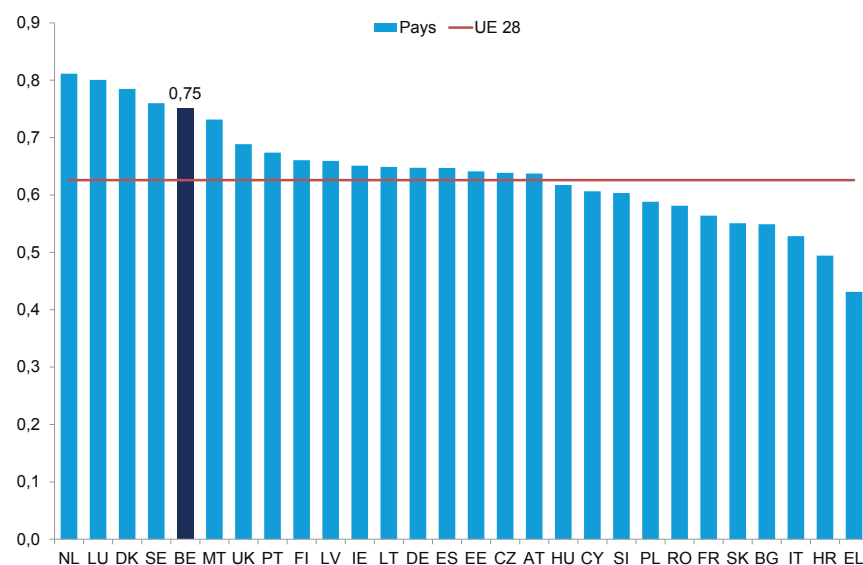
(*) Le DESI 2018 reprend des données collectées principalement durant l'année calendrier 2017.
Source : Digital Scoreboard, Commission européenne.

La Belgique se classe à la 8^e place du classement DESI 2018 avec un score global de 0,61. Bien que notre score se soit amélioré par rapport à 2016 (0,59) (*), notre pays a perdu 2 places au classement au profit du Royaume-Uni et de l'Irlande. La Belgique fait toutefois partie du groupe de pays obtenant de bons résultats à performances élevées (avec le Danemark, la Suède, la Finlande, les Pays-Bas, le Luxembourg, l'Irlande et le Royaume-Uni). Les points forts de la Belgique résident dans son excellente connectivité avec des taux de couverture et d'adoption du haut débit très élevés. Dans ce domaine, la Belgique doit néanmoins encourager davantage l'utilisation du haut débit mobile. Un autre point fort de la Belgique réside dans la bonne intégration des technologies numériques dans les entreprises. Les compétences numériques des Belges sont bonnes mais ne s'améliorent pas. Notre pays pâtit d'un faible taux de diplômés dans les filières liées aux sciences, aux technologies, à l'ingénierie et aux mathématiques (STEM). En ce qui concerne la disponibilité et l'utilisation des services publics numériques, la Belgique obtient des résultats mitigés.

(*) Le score de la Belgique a été recalculé pour l'année 2016 à la suite d'un changement de méthodologie. Il est passé de 0,63 à 0,58.

Connectivité

Graphique 1.2. DESI 2018 – Score pour l'indicateur de connectivité



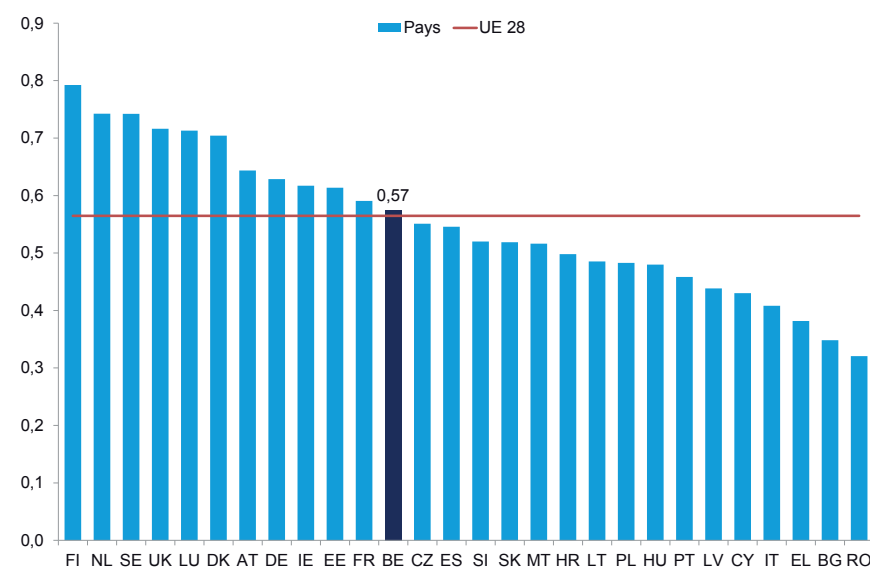
Source : Digital Scoreboard, Commission européenne.

La Belgique se classe en **5^e position** en matière de connectivité. Elle perd une place par rapport au classement de 2017. Les points forts de la Belgique concernent la couverture NGA du haut débit rapide (deuxième position) et son adoption (deuxième position), la couverture en haut débit ultrarapide (troisième position) et son adoption (troisième position). Il convient d'épingler deux points faibles : l'adoption du haut débit mobile pour laquelle nous nous classons à une modeste 24^e position de l'UE 28. Bien que notre performance s'améliore constamment depuis plusieurs années, nous ne parvenons pas à résorber notre retard par rapport aux autres pays de l'UE. L'indice de prix du haut débit constitue notre second point d'attention puisque nous occupons la 19^e place de l'UE 28. Sur ce dernier point, notre performance est proba-

blement affectée par le fait que les opérateurs belges ne proposent pas d'abonnement internet offrant des débits inférieurs à 30 Mbps, ce qui a tendance à surévaluer le prix moyen de la large bande dans notre pays par rapport à ceux où ce type d'abonnement existe.

Capital humain

Graphique 1.3. DESI 2018 – Score pour l'indicateur de capital humain



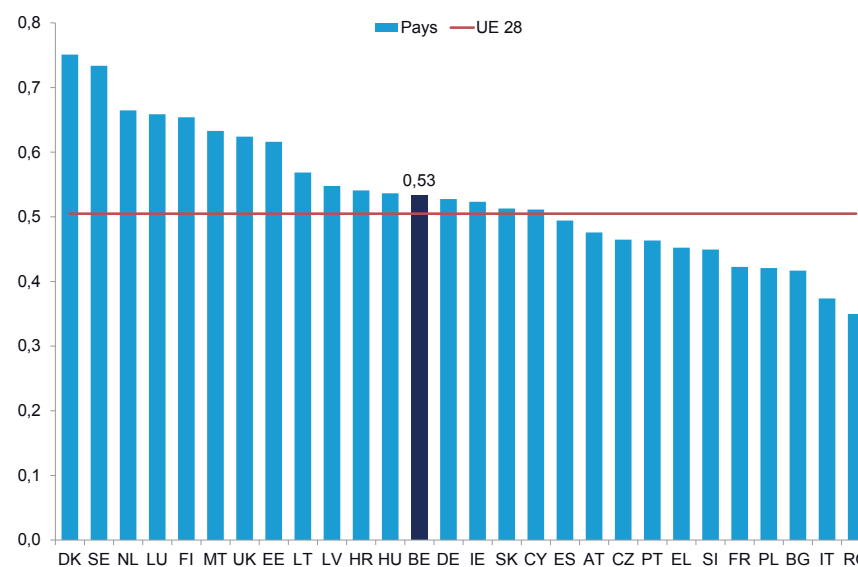
Source : Digital Scoreboard, Commission européenne.

La Belgique se classe à la **12^e place** pour ce qui concerne le capital humain, elle perd une place par rapport au DESI 2017. Notre score global sur ce critère a connu une très légère augmentation par rapport à l'année passée. Notre pays occupe une honorable sixième place pour le pourcentage des spécialistes en TIC dans l'emploi total et obtient de bons résultats pour le pourcentage d'utilisateurs d'internet (9^e position) et le pourcentage d'individus qui disposent

des compétences numériques de base (9^e position). La principale faiblesse de la Belgique réside dans le taux de diplômés dans les filières STEM pour lequel notre pays se situe nettement en dessous de la moyenne de l'UE 28 et notre performance s'inscrit à la baisse par rapport à 2017. Cette situation est problématique à moyen et long terme car elle risque de provoquer un déficit de main-d'œuvre qualifiée pour des fonctions spécifiques telles que les spécialistes en TIC. Pour y remédier, le gouvernement fédéral a lancé en avril 2017 un fonds pour les compétences numériques doté de 18 millions d'euros sur trois ans. Ce fonds s'ajoute à la mise en place, dans le cadre du plan « Digital Belgium », de l'initiative « DigitalChampions.be » qui vise à fédérer les différentes parties prenantes (du public et du privé) en vue de permettre à tous les citoyens, quel que soit leur âge, d'acquérir ou de renforcer leurs compétences numériques. En outre, les trois régions du pays ont mis en place des plans pour stimuler et renforcer l'intérêt des jeunes pour les filières d'études STEM.

Utilisation des services internet

Graphique 1.4. DESI 2018 – Score pour l'indicateur de l'utilisation des services internet

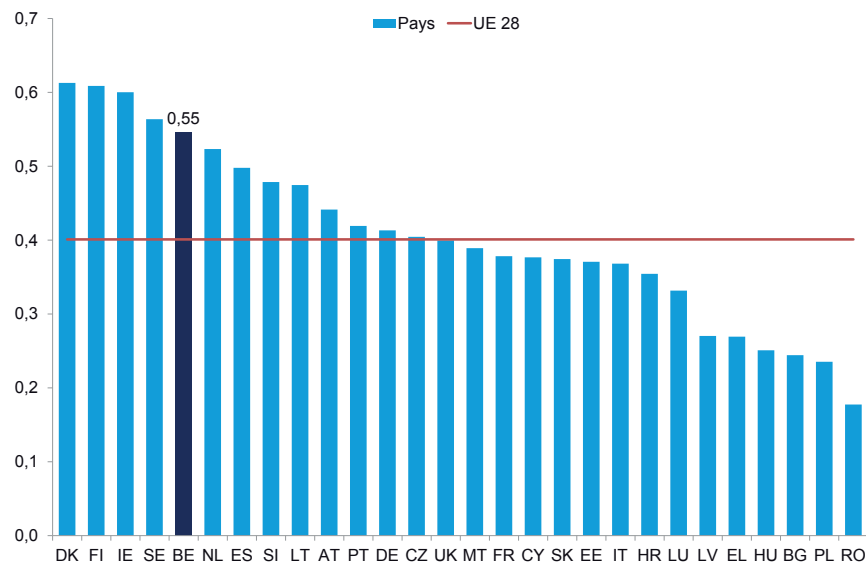


Source : Digital Scoreboard, Commission européenne.

La Belgique occupe la **13^e place** au classement du DESI 2018 pour ce qui est de l'utilisation des services internet, en régression de deux places par rapport à 2017. Notre performance globale est relativement moyenne. Nos points forts résident dans le pourcentage des internautes qui utilisent les réseaux sociaux et la banque en ligne. En revanche, l'utilisation d'internet pour consulter les sites d'actualité, pour la musique, les vidéos et les jeux ainsi que les appels vidéo est en retrait par rapport à la moyenne de l'UE 28.

Intégration de la technologie numérique

Graphique 1.5. DESI 2018 – Score pour l'indicateur d'intégration de la technologie numérique

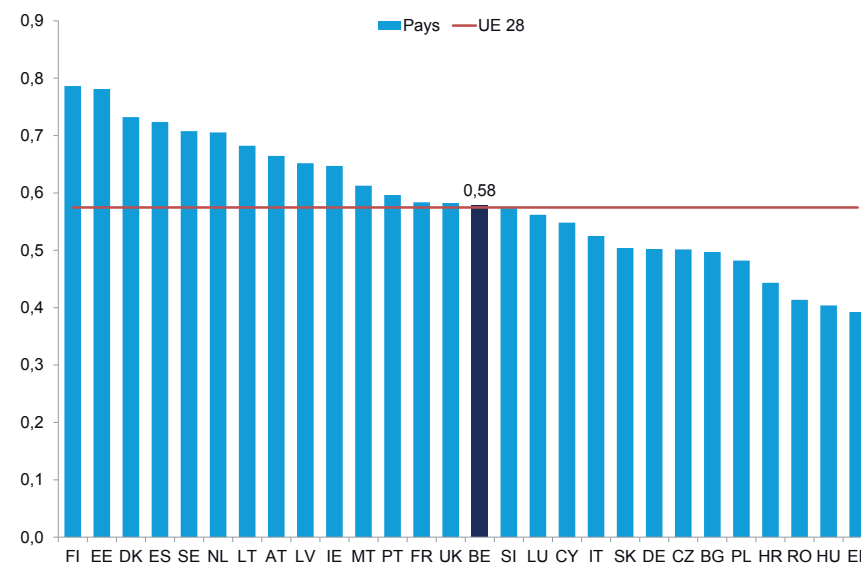


Source : Digital Scoreboard, Commission européenne.

L'intégration de la technologie numérique auprès des entreprises constitue un point fort de la Belgique puisque notre pays occupe, comme l'année passée, la **5^e position** du DESI 2018. Les entreprises de Belgique sont très performantes en matière d'échange électronique d'information (**1^{er} position** de l'UE 28) et de RFID. Le commerce électronique des PME est particulièrement bien développé également dans notre pays. En revanche, il existe une marge de progression pour le pourcentage d'entreprises qui utilisent la facturation électronique, domaine dans lequel la Belgique se classe en quatorzième position.

Services publics numériques

Graphique 1.6. DESI 2018 – Score pour l'indicateur des services publics numériques



Source : Digital Scoreboard, Commission européenne.

La Belgique occupe une modeste **15^e place** en matière de services publics numériques. Les performances sont globalement mitigées. Elles sont assez bonnes pour ce qui concerne les services de santé en ligne (**11^e position**) et les formulaires préremplis (**12^e position**) mais demeurent nettement en retrait pour le pourcentage d'internautes qui envoient des formulaires remplis en ligne aux autorités publiques (**19^e position**) et la qualité des services publics numériques pour les entreprises (**20^e position**). L'e-Government constitue donc un domaine dans lequel il existe une marge d'amélioration importante pour notre pays, d'autant plus que nous disposons d'un atout indéniable avec la carte d'identité électronique.

Start-ups

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

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

Emplois

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

Economie numérique

Commerce électronique

Entreprises

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

En 2017, la part du chiffre d'affaires des entreprises belges provenant du commerce électronique, a dépassé la barre des **30 %** pour se situer à **31,4 %** (contre **25,4 %** en 2015 et **28,6 %** en 2016).

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

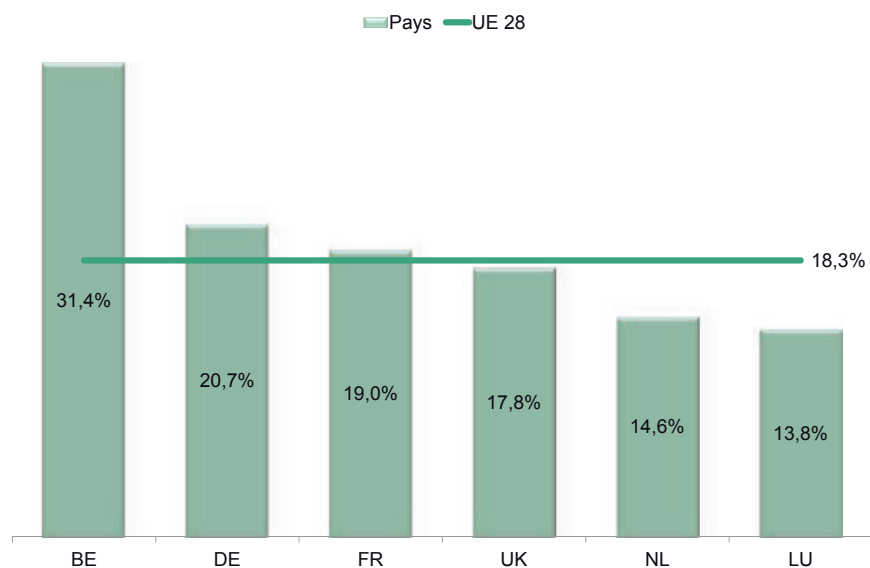
(en %)	2015	2016	2017
Ventes via un site web	9,0	10,7	12,6
Ventes de type EDI	16,4	18,0	18,8
Total	25,4	28,6	31,4

Source : Enquête Utilisation des TIC et de l'e-commerce dans les entreprises (2015-2017), SPF Economie - DG Statistique - Statistics Belgium.

60 % du chiffre d'affaires provenant du commerce électronique sont générés par les transactions de type EDI tandis que **40 %** sont générés par des ventes via un site web classique.

Avec une part de **31,4 %**, les entreprises établies en Belgique obtiennent un score nettement supérieur à celui des entreprises européennes (**18,3 %**) et des entreprises établies dans les pays voisins où la part se situe entre **13,8%** (Luxembourg) et **20,7 %** (Allemagne).

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



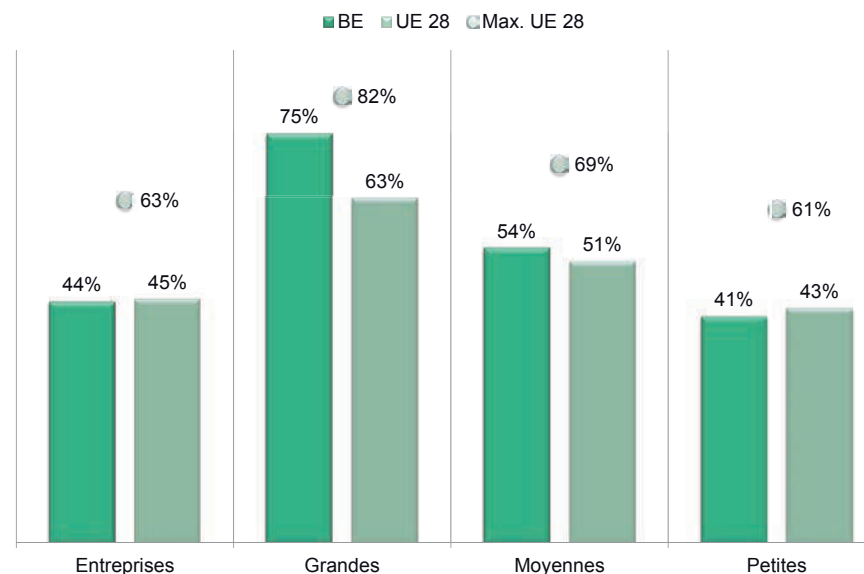
Source : Enquête Utilisation des TIC et de l'e-commerce dans les entreprises (2017), SPF Economie - DG Statistique - Statistics Belgium, Eurostat.

La part de l'e-commerce dans le chiffre d'affaires des PME (10-249 personnes) est utilisée dans le volet « intégration de la technologie numérique » du **DESI**. Avec une part de **15,4 %**, la Belgique se situe au-dessus de la moyenne européenne (**10,3 %**) et occupe la 3^e place de l'UE.

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

En Belgique, un peu plus de **4 entreprises sur dix (44 %)** effectuent des **achats** via des réseaux informatiques.

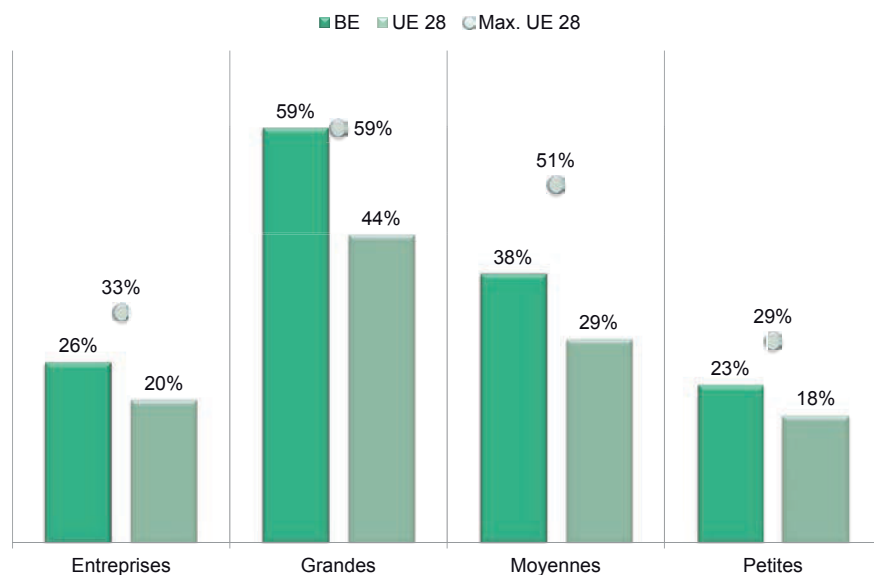
Graphique 2.2. Achats en ligne - Entreprises ayant passé des commandes via des réseaux informatiques



Source : Enquête Utilisation des TIC et de l'e-commerce dans les entreprises (2017), SPF Economie - DG Statistique - Statistics Belgium, Eurostat.

Environ **un quart des entreprises belges (26 %)** réalisent **des ventes** via des réseaux informatiques, contre un cinquième des entreprises au niveau européen (**20 %**). Le pourcentage est supérieur à la moyenne européenne, quelle que soit la classe d'entreprises (petites, moyennes, grandes).

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



Source : Enquête Utilisation des TIC et de l'e-commerce dans les entreprises (2017), SPF Economie - DG Statistique - Statistics Belgium, Eurostat.

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

Le DAE avait fixé comme objectif qu'en 2015 un tiers des PME devaient effectuer des achats/ventes en ligne. En Belgique, 23 % des PME ont fait des achats en ligne, et autant (23 %) ont effectué des ventes en ligne.

Tableau 2.2. PME (10 à 249 personnes) avec achats en ligne (au moins 1 % de tous les achats) / ventes en ligne (au moins 1 % du chiffre d'affaires)

(en % du total des PME)	BE	UE 28	Max. UE 28
PME avec achats en ligne (au moins 1 % de tous les achats)	23	26	56
PME avec commandes en ligne (au moins 1 % du chiffre d'affaires)	23	17	30

Source : Enquête Utilisation des TIC et de l'e-commerce dans les entreprises (2017), SPF Economie - DG Statistique - Statistics Belgium, Eurostat.

La proportion des PME réalisant des ventes en ligne est utilisée dans le calcul du DESI (volet « intégration de la technologie numérique »). La Belgique a avancé d'un rang et se place à la 5^e place de l'UE pour cet indicateur.

B2C, B2BG

En Belgique, 18 % du chiffre d'affaires réalisé via un site web provient des ventes d'entreprise à consommateur (B2C), le solde (82 %) provient des ventes d'entreprise à entreprise et aux autorités publiques (B2BG). Au niveau européen, ces parts sont respectivement de 41 % (B2C) et 59 % (B2BG).

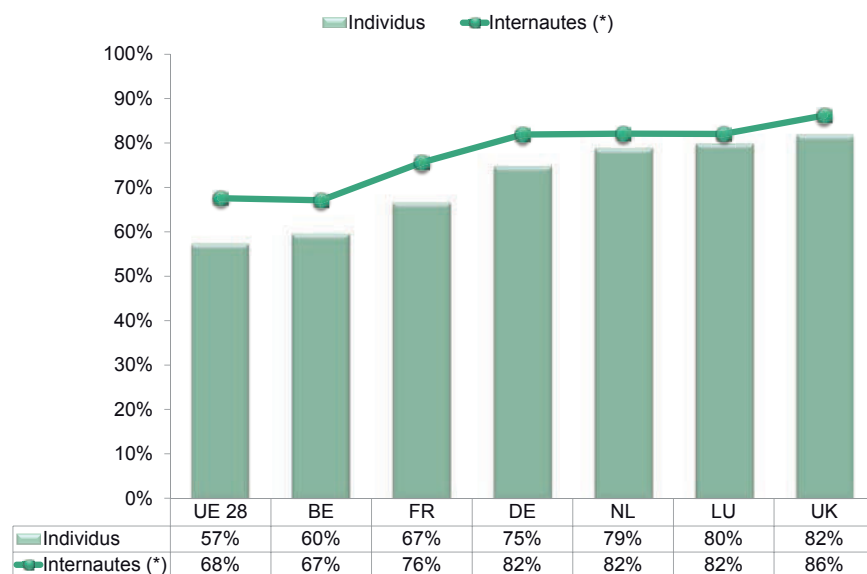
Individus

Achats en ligne

Le DAE avait fixé comme objectif qu'en 2015 la moitié de la population devait avoir effectué des achats en ligne. La Belgique a atteint cet objectif en 2014, et depuis ce pourcentage augmente chaque année : 54 % en 2014, 55 % en 2015, 57 % en 2016, 60 % en 2017.

Toutefois, une marge de progression est encore possible, si l'on compare les résultats des consommateurs établis en Belgique (**60 %**) à ceux des pays voisins : en 2017, la part y est située dans une fourchette comprise entre **67 %** (France) et **82 %** (Royaume-Uni).

Graphique 2.4. Individus/Internaute(s) (*) ayant commandé en ligne au cours des douze derniers mois



(*) Individus ayant utilisé internet au cours des douze derniers mois.

Source : Enquête TIC ménages et individus (2017), SPF Economie - DG Statistique - Statistics Belgium, Eurostat.

67 % des internautes (individus de 16 à 74 ans ayant utilisé internet au cours des douze derniers mois) établis en Belgique ont commandé des biens et/ou services sur internet en 2017. Cet indicateur est repris dans le volet « utilisation des services internet » du **DESI**. La Belgique (**67 %**) se situe légèrement en dessous de la moyenne européenne (**68 %**) mais gagne un rang par rapport à l'année précédente pour se classer à la **11^e place** de l'UE.

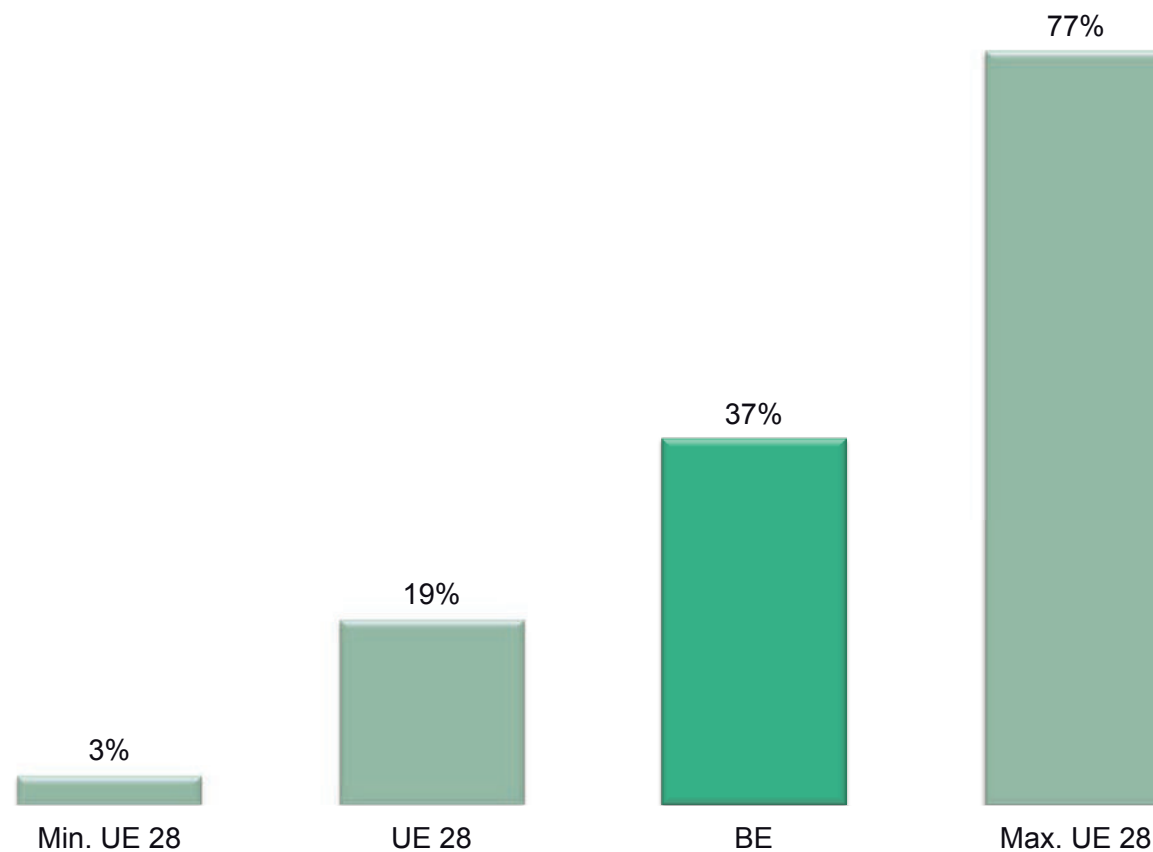
Achats en ligne auprès de vendeurs non nationaux

Le **DAE** avait fixé comme objectif qu'en 2015 **un cinquième** de la population devait faire des achats transnationaux en ligne. La Belgique a atteint cet objectif depuis 2012.

En 2017, **37 %** des consommateurs établis en Belgique ont fait des achats en ligne auprès de vendeurs d'autres pays de l'UE, soit quasi **le double** de la moyenne de l'UE (**19 %**). Ce résultat de l'enquête doit être interprété avec prudence car le consommateur n'est pas toujours au fait de la localisation réelle du site du vendeur.

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

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



Source : Enquête TIC ménages et individus (2017), SPF Economie - DG Statistique - Statistics Belgium, Eurostat.

Biens ou services commandés sur internet

La catégorie « Habillement et articles de sport » est celle qui rencontre le plus de succès : elle est plébiscitée par **57 %** des e-acheteurs établis en Belgique, soit près de six acheteurs sur dix. Elle est suivie par les achats en ligne de tickets pour des manifestations (**40 %**) et les hébergements touristiques (**39 %**).

Tableau 2.3. Biens ou services commandés par les individus sur internet à des fins privées au cours des douze derniers mois (% d'individus qui ont commandé par internet, pour usage privé, des biens ou des services au cours des douze derniers mois)

	(en %)	Total (F)+(H)	Femmes (F)	Hommes (H)	Δ (F)-(H)
Habillement, articles de sport		57	64	51	13,7
Tickets pour manifestations (concerts, films, etc.)		40	43	38	4,6
Hébergements touristiques (a)		39	39	39	0,6
Articles ménagers (b)		33	32	34	-2,0
Livres, magazines, journaux (y compris e-books)		32	33	31	1,6
Autres dépenses liées aux voyages (c)		29	29	29	0,0
Appareils électroniques (d)		21	16	26	-10,7
Films, musique		20	17	23	-5,6
Logiciels informatiques, jeux vidéo et/ou mises à jour		19	12	26	-14,0
Alimentation ou articles d'épicerie		16	17	14	2,5
Services de télécommunications (e)		14	11	16	-4,5
Matériel informatique		13	8	18	-10,6
Médicaments (*)		9	10	7	3,2
Cours en ligne		3	3	3	-0,8
Autres		24	19	28	-8,7

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

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

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

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

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

(*) qui nécessitent une prescription/ne nécessitent pas une prescription.

Source : Enquête TIC ménages et individus (2017), SPF Economie - DG Statistique - Statistics Belgium.

Les femmes sont proportionnellement plus nombreuses que les hommes à commander des articles d'habillement et de sport sur internet. Elles sont aussi un peu plus nombreuses à commander des tickets pour des manifestations (concerts, films...). Par contre, elles sont nettement moins nombreuses à acheter sur internet des biens et services de type TIC ou de divertissement. C'est particulièrement le cas pour ce qui touche à l'informatique (matériel, software), les appareils électroniques et, dans une moindre mesure, les films ou la musique.

Fréquences des achats en ligne

Le tableau 2.4 compare, sur une période de trois ans (2015-2017), la fréquence des commandes (ou achats) en ligne des e-acheteurs au cours des trois derniers mois.

Tableau 2.4. E-acheteurs répartis selon la fréquence de leurs commandes en ligne au cours des trois derniers mois, Belgique, 2015-2017 (% d'individus qui ont commandé par internet, pour usage privé, des biens ou des services au cours des trois derniers mois)

	(en %)	2015	2016	2017
1 ou 2 fois		49	46	44
3 à 5 fois		34	37	33
6 à 10 fois		8	9	11
Plus de 10 fois		5	6	8
Inconnu (pas de réponse)		4	2	5

Source : Enquête TIC ménages et individus (2015-2017), SPF Economie - DG Statistique - Statistics Belgium.

L'évolution indique que, parmi les consommateurs qui ont acheté/commandé sur internet au cours du trimestre, la répartition de ceux qui font un achat en ligne occasionnel (1 ou 2 fois) au cours du trimestre tendrait à diminuer au profit de ceux qui achètent à un rythme soutenu (6 à 10 fois) ou très soutenu (plus de 10 fois) au cours du trimestre.

Montants des achats en ligne

Le tableau 2.5 compare, sur une période de trois ans (2015-2017), les tranches d'achats relatives aux commandes des e-acheteurs au cours des trois derniers mois.

Tableau 2.5. E-acheteurs répartis selon le montant de leurs commandes en ligne au cours des trois derniers mois, Belgique, 2015-2017 (% d'individus qui ont commandé par internet, pour usage privé, des biens ou des services au cours des trois derniers mois)

Montant total des commandes	(en %)	2015	2016	2017
Pour moins de 50 euros		12	11	10
Pour 50 à 99 euros		15	16	17
Pour 100 à 499 euros		38	40	44
Pour 500 à 999 euros		11	12	12
Pour 1.000 euros ou plus		10	11	11
Inconnu (pas de réponse)		14	11	7

Source : Enquête TIC ménages et individus (2015-2017), SPF Economie - DG Statistique - Statistics Belgium.

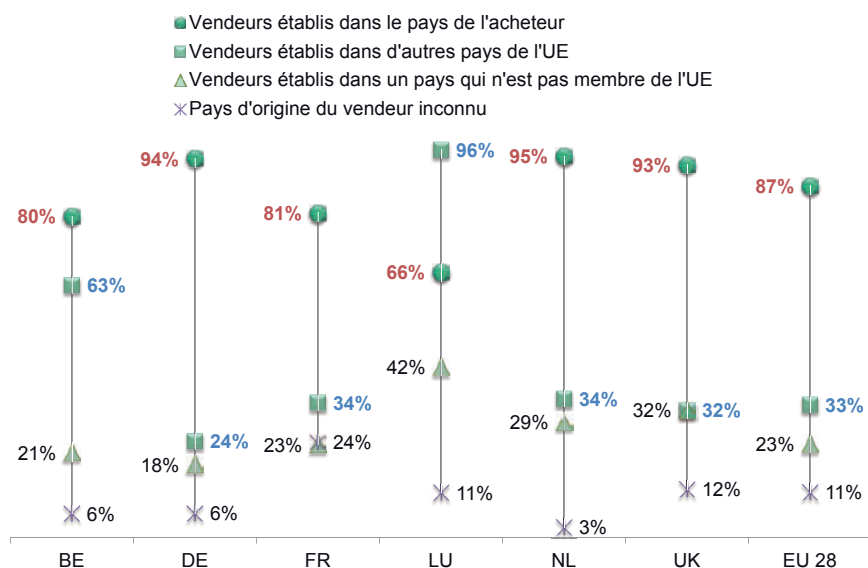
L'évolution laisse apparaître une légère baisse de la proportion d'e-acheteurs ayant dépensé au total moins de 50 euros en achats sur internet au cours du trimestre, et inversement une hausse de ceux qui ont dépensé au total 50 euros ou davantage au cours du trimestre.

Cela doit être combiné au fait que la tendance à effectuer au moins 6 fois des achats en ligne sur un trimestre est globalement à la hausse. En d'autres termes, l'e-consommateur ayant tendance à acheter/commander en ligne plus fréquemment, il est logique que le montant total (cumulé) de ses dépenses sur un trimestre soit plus élevé.

Vendeurs par zone géographique

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

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



Source : Enquête TIC ménages et individus (2017), SPF Economie - DG Statistique - Statistics Belgium, Eurostat.

A l'exception du Luxembourg (dont le cas atypique s'explique probablement par l'exiguïté de son territoire), les consommateurs résidant en Belgique, comme ceux des pays voisins privilégient d'abord les sites nationaux. C'est le cas pour **80 %** des e-acheteurs en Belgique, mais les consommateurs des autres pays voisins privilégient plus encore les sites dont les vendeurs sont établis dans leur pays respectif. C'est surtout le cas pour les consommateurs établis au Royaume-Uni (**93 %**), en Allemagne (**94 %**) et aux Pays-Bas (**95 %**).

Les consommateurs établis en Belgique, commandent plus volontiers sur des sites dont les vendeurs sont établis dans d'autres pays de l'UE (**63 %**) que sur ceux dont les vendeurs sont établis hors de l'UE (**21 %**).

Les consommateurs belges et luxembourgeois sont moins frileux que leurs voisins pour acheter dans un autre pays de l'UE : ils sont approximativement **deux fois plus nombreux** (BE **63 %**, LU **66 %**) à commander dans d'autres pays de l'UE que les consommateurs de trois pays voisins (UK **32 %**, NL et FR **34 %**) et dans une proportion encore plus forte pour le quatrième pays (DE **24 %**).

Profil des e-acheteurs

Le tableau 2.6 reprend la proportion d'e-acheteurs en 2017, selon divers critères (parfois combinés) : le revenu (du ménage), l'âge, le genre et le niveau d'éducation. La fourchette est comprise entre **33,7 %** et **81,4 %**.

Tableau 2.6. Individus ayant commandé en ligne au cours des douze derniers mois (en % du total de chaque groupe)

Revenu	1 ^{er} quartile	2 ^e quartile	3 ^e quartile	4 ^e quartile
Individus	33,7	42,1	57,6	78,4
Tranche d'âge	16-74 ans	16-24 ans	25-54 ans	55-74 ans
Individus	59,6	69,8	69,2	37,9
Femmes	58,7	74,3	69,6	32,9
Hommes	60,5	65,3	68,8	43,1
Niveau d'éducation	Faible	Moyen	Elevé	
Individus	35,5	60,9	80,7	
Femmes	34,0	57,8	80,1	
Hommes	36,8	63,8	81,4	

Source : Enquête TIC ménages et individus (2017), SPF Economie - DG Statistique - Statistics Belgium, Eurostat.

Le **niveau de revenu du ménage** constitue un facteur très discriminant : près de **huit personnes sur dix** de la population dont le ménage dispose d'un revenu élevé a fait des achats en ligne (**78,4 %**), contre seulement **un tiers** de la population dont le ménage dispose d'un faible revenu (**33,7 %**).

La propension à acheter en ligne varie selon les **tranches d'âge** : **69,2 %** des 16-24 ans ont effectué des achats en ligne, contre **37,9 %** des 55-74 ans. L'écart entre les générations tend cependant à s'estomper : une hausse de 5,8 points de pourcentage par rapport à 2015 a été enregistrée pour les 55-74 ans. Si l'on examine les écarts hommes-femmes, l'écart et son sens varient selon les classes d'âge : il est le plus favorable aux femmes dans la tranche 16-24 ans (**Δ +9 points de pourcentage**) mais il leur est le plus défavorable dans la tranche 55-74 ans (**Δ -10,2 points de pourcentage**).

Le **niveau d'éducation** joue un rôle important dans la propension à acheter en ligne : **huit personnes sur dix** ayant reçu une éducation de niveau élevé sont des e-acheteurs (**80,7 %**), contre moins de quatre personnes sur dix ayant un faible niveau d'éducation (**35,5 %**). L'écart entre les femmes et les hommes est légèrement défavorable aux femmes, celui-ci étant le plus marqué pour le niveau d'éducation intermédiaire (faible **Δ -2,9 points de pourcentage** ; moyen **Δ -6,1 points de pourcentage** ; élevé **Δ -1,3 point de pourcentage**).

Economie collaborative (hébergement, transport)

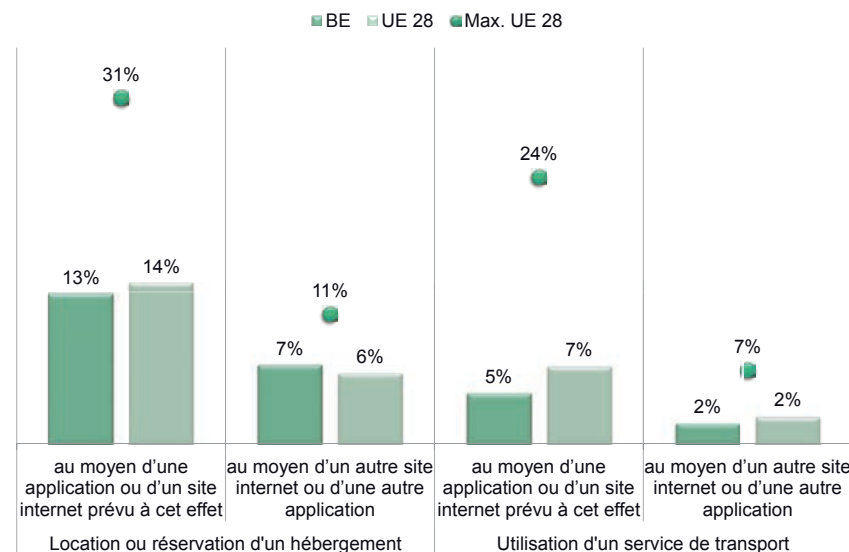
Les prestataires de services commerciaux comme les compagnies de taxis, les hôtels, les agences de voyages ou les agences immobilières, mais également les particuliers peuvent proposer des hébergements (chambres, appartements, maisons, maisons de vacances...) ou des services de transport sur des sites internet ou au moyen d'applications.

En 2017, l'enquête « TIC ménages et individus » a intégré deux questions pour capter des informations sur l'utilisation de deux services phares de l'économie collaborative, à savoir l'hébergement (location/réservation) et les services de transport.

Le graphique 2.7 illustre le résultat des réponses positives aux questions suivantes (plusieurs réponses étaient possibles) :

- Au cours des douze derniers mois, avez-vous organisé, au moyen d'un site internet ou d'une application, la location ou la réservation d'un hébergement (chambre, appartement, maison, maison de vacances...) d'un particulier ?
- Au cours des douze derniers mois, avez-vous organisé, au moyen d'un site internet ou d'une application, l'utilisation d'un service de transport (p.ex. en voiture) proposé par un particulier (p.ex. en réservant) ?

Graphique 2.7. Economie collaborative - Particuliers ayant organisé au cours des douze derniers mois la location/réservation d'un hébergement d'un particulier ou l'utilisation d'un service de transport proposé par un particulier



Source : Enquête TIC ménages et individus (2017), SPF Economie - DG Statistique - Statistics Belgium, Eurostat.

Quel que soit le moyen, les Belges sont plus nombreux à louer/réserver un hébergement d'un particulier qu'à utiliser un service de transport d'un particulier.

Au niveau de l'hébergement d'un particulier, **13 %** des Belges ont organisé la réservation/location de l'hébergement à l'aide d'une application ou d'un site internet prévu à cet effet (p.ex. Airbnb, HouseTrip, Couchsurfing), tandis que **7 %** l'ont fait au moyen d'un site internet ou d'une autre application (y compris les sites de réseaux sociaux comme Facebook).

Au niveau du service de transport proposé par un particulier, **5 %** des Belges ont organisé l'utilisation du service de transport à l'aide d'une application ou d'un site internet prévu à cet effet (p.ex. Uber), tandis que **2 %** l'ont fait au moyen d'un site internet ou d'une autre application (y compris les sites de réseaux sociaux comme Facebook).

Plaintes et signalements

En 2017, les autorités publiques fédérales ont enregistré **17.315 signaux** (plaintes et signalements) portant sur l'économie numérique. En particulier, **10.810** signaux relatifs au commerce électronique comme méthode de vente ont été enregistrés en 2017, soit **deux fois plus** qu'en 2016 (5.156).

Tableau 2.7. Plaintes et signalements sur des pratiques commerciales dans l'économie numérique, 2016-2017

	2016	2017
Commerce électronique comme méthode de vente	5.156	10.810
Spamming avec tentative d'escroquerie	830	5.414
Publicité électronique non sollicitée	786	958
Pratique commerciale illégale via 0903	81	33
Pratique commerciale via SMS surtaxés	117	100
Total	6.970	17.315

Source : SPF Economie - DG Inspection économique.

Le tableau 2.8 reprend la ventilation des plaintes et des signalements par catégorie.

Tableau 2.8. Catégories des plaintes et signalements, 2017

	Nombre	(en %)
Absence de livraison de tout produit ou service payé à la commande (a)	4.014	30,3
Spam (b)	3.437	25,9
Phishing (b)	1.977	14,9
Contrefaçon (a)	1.324	10,0
Publicité électronique non sollicitée (b)	958	7,2
Pratiques commerciales trompeuses (a)	503	3,8
Prix abusif des tickets de concert vendus en BE et revendus sur des sites web étrangers (a)	413	3,1
Manière de recueillir le consentement à conclure un contrat de consommation (Achats forcés) (a)	300	2,3
SMS surtaxés (b)	100	0,8
Obligation de transparence du prestataire de services, du prix des biens et services, absence d'identification (a)	97	0,7
Travail frauduleux (a)	69	0,5
090X (b)	33	0,2
Vente pyramidale (a)	16	0,1
Pratiques commerciales agressives (a)	7	0,1
Total	13.248	100,0

(a) Signaux relevant de la compétence de la DG Inspection économique.

(b) Autres signaux.

Source : SPF Economie - DG Inspection économique.

Le nombre de plaintes et signalements dans la catégorie « Absence de livraison de tout produit ou service payé à la commande » a fortement augmenté en 2017. Cette hausse est principalement due à un dossier qui a entraîné le dépôt de 2.000 plaintes.

Obstacles au commerce électronique

Motifs avancés par les consommateurs

En 2017, **32 %** des particuliers (femmes **34 %**, hommes **31 %**) n'ont jamais commandé de biens ou de services sur internet pour leur usage privé.

Les personnes qui n'ont pas commandé en ligne au cours des douze derniers mois ont été interrogées sur leurs motifs. Voici les raisons spécifiques les plus citées par ces personnes en 2017 :

- **56 %** (femmes **59 %**, hommes **53 %**) préfèrent acheter en personne et voir le produit, par habitude ou par fidélité à des magasins ;
- **15 %** (femmes **17 %**, hommes **14 %**) ont des préoccupations liées à la sécurité des paiements ;
- **11 %** (femmes **14 %**, hommes **9 %**) ne possèdent pas les compétences requises pour effectuer une telle transaction ;
- **11 %** (femmes **11 %**, hommes **11 %**) n'ont pas de moyen de paiement permettant de payer par internet ;
- **7 %** (femmes **8 %**, hommes **6 %**) n'ont pas confiance quant à la réception ou au retour des marchandises et ont des incertitudes liées aux réclamations/recours.

Source : Enquête TIC ménages et individus (2017), SPF Economie - DG Statistique - Statistics Belgium.

Accès et connexion à internet

Entreprises

Accès

99,6 % des entreprises belges ont accès à internet. Les petites entreprises s'en approchent de plus en plus : à peine **0,4 %** n'a pas encore cet accès en 2017, contre **3 %** trois ans plus tôt.

Tableau 2.9. Entreprises ayant accès à internet

(en %)	Entreprises	Grandes	Moyennes	Petites
BE	99,6	99,8	99,3	99,6
EU 28	96,9	99,6	99,1	96,5
Max. UE 28	100,0	100,0	100,0	100,0

Source : Enquête Utilisation des TIC et de l'e-commerce dans les entreprises (2017), SPF Economie - DG Statistique - Statistics Belgium, Eurostat.

97,9 % des entreprises belges ont un accès à large bande (fixe ou mobile). Ce pourcentage frôle les **100 %** dans les grandes entreprises (**99,8 %**) tandis que **2,4 %** des petites entreprises n'ont pas un accès internet à large bande.

Connexion fixe à haut débit

96,3 % des entreprises utilisent une connexion fixe à haut débit (DSL, fibre optique, câble, etc.). Cette part est supérieure de 3,7 points de pourcentage à la moyenne européenne (**92,6 %**).

Tableau 2.10. Entreprises utilisant une connexion fixe à haut débit

(en %)	Entreprises	Grandes	Moyennes	Petites
BE	96,3	99,5	98,1	95,9
UE 28	92,6	98,7	96,6	91,8

Source : Enquête Utilisation des TIC et de l'e-commerce dans les entreprises (2017), SPF Economie - DG Statistique - Statistics Belgium, Eurostat.

Vitesse de la connexion internet la plus rapide

Plus de **sept entreprises belges sur dix (74 %)** disposent d'une connexion d'au moins 10 Mbps, contre plus de six entreprises européennes sur dix (**65 %**).

Tableau 2.11. Vitesse de téléchargement maximale contractuelle de la connexion à internet la plus rapide des entreprises, par débit (Mbps)

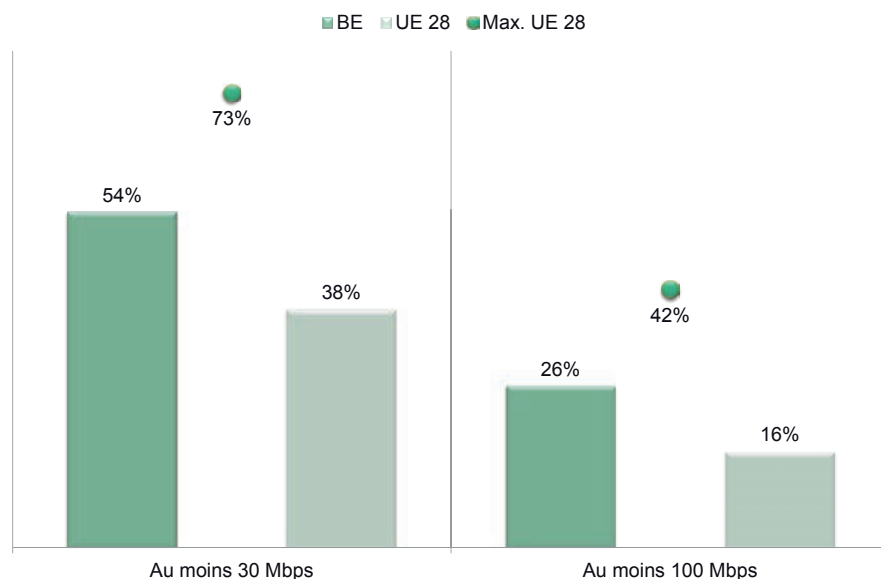
(en % des entreprises)	BE	EU 28	Max. EU 28
Moins de 2 Mbps	9	4	9
Au moins 2 Mbps et moins de 10 Mbps	14	23	36
Au moins 10 Mbps et moins de 30 Mbps	20	26	44
Au moins 30 Mbps et moins de 100 Mbps	28	23	39
Au moins 100 Mbps	26	16	42

Source : Enquête Utilisation des TIC et de l'e-commerce dans les entreprises (2017), SPF Economie - DG Statistique - Statistics Belgium, Eurostat.

Internet à très haut débit

La Belgique est connue pour son infrastructure internet à haut débit. Les entreprises belges l'utilisent de plus en plus : **plus de la moitié des entreprises belges (54 %)** disposent d'une connexion à haut débit rapide (≥ 30 Mbps), soit **16 points de pourcentage** de plus que les entreprises européennes (**38 %**). En ce qui concerne le haut débit ultra-rapide (≥ 100 Mbps), celui-ci a progressé de 8 points de pourcentage sur deux ans et il est présent dans **26 %** des entreprises en Belgique.

Graphique 2.8. Entreprises disposant d'une connexion à haut débit rapide (≥ 30 Mbps), ultra-rapide (≥ 100 Mbps)

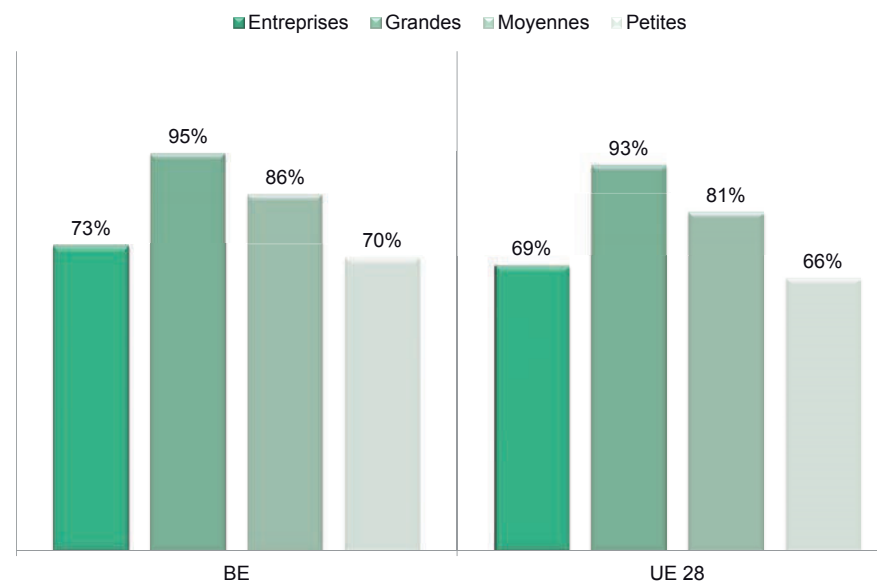


Source : Enquête Utilisation des TIC et de l'e-commerce dans les entreprises (2017), SPF Economie - DG Statistique - Statistics Belgium, Eurostat.

Connexion mobile à haut débit

Près de **trois quarts** des entreprises belges (**73 %**) utilisent une **connexion mobile à haut débit**, soit plus que la moyenne européenne (**69 %**).

Graphique 2.9. Entreprises utilisant une connexion mobile à haut débit (≥ 3G) via des réseaux de téléphonie mobile



Source : Enquête Utilisation des TIC et de l'e-commerce dans les entreprises (2017), SPF Economie - DG Statistique - Statistics Belgium, Eurostat.

L'utilisation de ce type de connexion est particulièrement élevée dans les grandes (**95 %**) et les moyennes entreprises (**86 %**). Quant aux petites entreprises, **70 %** d'entre elles utilisent une connexion mobile à haut débit (contre **64 %** en 2015, **71 %** en 2016).

Site internet

Alors que **huit entreprises belges sur dix (83 %)** ont un site web, seule **une entreprise sur cinq (21 %)** a reçu des commandes sur son site web. Comme c'était déjà le cas un an plus tôt, ces deux scores restent supérieurs à la moyenne européenne.

Tableau 2.12. Entreprises dotées d'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	77	83	97	92	81
Entreprises ayant reçu des commandes sur un site web	16	21	43	27	19

Source : Enquête Utilisation des TIC et de l'e-commerce dans les entreprises (2017), SPF Economie - DG Statistique - Statistics Belgium, Eurostat.

Ménages / individus

Connexion à internet

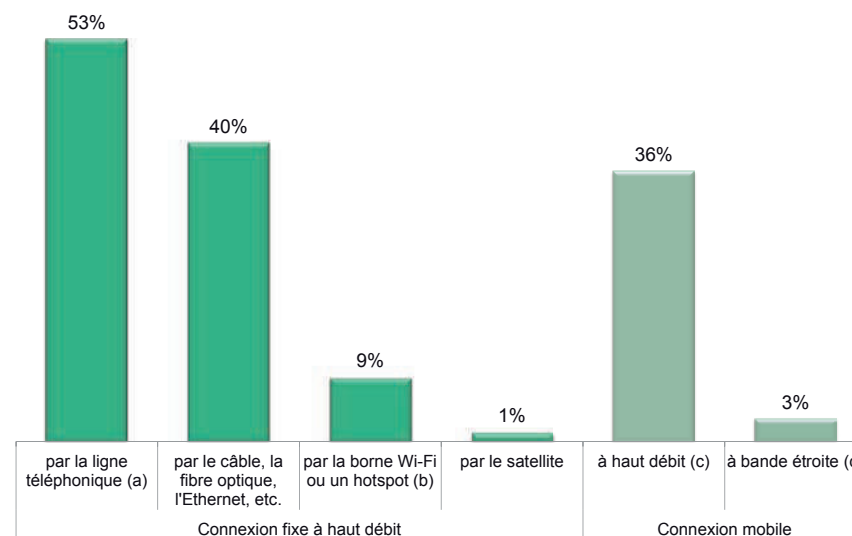
86 % des ménages disposent d'une connexion internet en 2017. Les ménages avec enfant(s) enregistrent un taux nettement supérieur avec **96 %** contre **82 %** pour les ménages sans enfant.

Source : Enquête TIC ménages et individus (2017), SPF Economie - DG Statistique - Statistics Belgium.

Type de connexion internet

Parmi les ménages disposant d'une connexion internet à domicile, **98 %** utilisent une connexion à haut débit en Belgique.

Graphique 2.10. Types de connexion internet des ménages (en % des ménages qui ont une connexion internet)



(a) L'ADSL, le VDSL, le SHDSL ou un autre type de DSL (raccordement à l'internet rapide par la ligne de téléphone).

(b) Une borne Wi-Fi ou hotspot (réseau Wi-Fi public) à proximité de l'habitation qui est également accessible du domicile.

(c) Par le biais d'un réseau de téléphonie mobile via un GSM ou un smartphone ou via un autre appareil équipé d'une clé USB, d'un modem de GSM ou de smartphone ou d'une carte.

(d) (p.ex. EDGE, 2G+, GPRS et WAP) par le biais d'un GSM, d'un smartphone ou d'un modem dans un ordinateur portable.

Source : Enquête TIC ménages et individus (2017), SPF Economie - DG Statistique - Statistics Belgium.

La connexion mobile à haut débit (par le biais d'un réseau de téléphonie mobile) poursuit sa progression parmi les ménages : elle est présente chez **36 %** des ménages disposant d'une connexion internet en 2017 (contre **29 %** en 2016), soit une hausse de 7 points de pourcentage sur douze mois.

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

Alors qu'internet devient de plus en plus utile dans la vie de tous les jours, une part non négligeable de ménages ne disposent pas d'internet à leur domicile. Toutefois, ce pourcentage a légèrement diminué sur une période de douze mois : il s'élevait à **13,8 %** en 2017 (contre **15,1 %** en 2016), soit une baisse de 1,3 point de pourcentage sur douze mois.

Parmi les raisons invoquées par ces ménages, plus d'un tiers (**36 %**) estime qu'internet n'est pas nécessaire au domicile familial. Trois de ces ménages sur dix (**31 %**) mettent en avant un manque de compétence pour se connecter à internet. **21 %** de ces ménages avancent que le matériel est trop cher et **16 %** que le coût de connexion est trop élevé.

Tableau 2.13. Raisons de ne pas avoir d'accès internet à domicile (en % des ménages qui n'ont pas de connexion internet)

Internet n'est pas nécessaire	36
Manque de compétences	31
Le matériel est trop cher	21
Coût de connexion trop élevé	16
Accès ailleurs	11
Inquiétudes au sujet de la vie privée ou de la sécurité	6
L'internet est indésirable (car contenu nocif, etc.)	5
Handicap physique ou sensoriel	3
L'internet à haut débit n'est pas disponible dans le quartier où le ménage habite	0,2
Autres raisons	12

Source : Enquête TIC ménages et individus (2017), SPF Economie - DG Statistique - Statistics Belgium.

Utilisation d'internet

Utilisation régulière d'internet par les individus

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

En 2017, **86 %** des individus établis en Belgique (femmes **85 %**, hommes **86 %**) ont utilisé régulièrement internet, en ce sens qu'ils se sont connectés sur la toile au moins une fois par semaine, contre **81 %** pour la moyenne de l'UE.

Source : Enquête TIC ménages et individus (2017), SPF Economie - DG Statistique - Statistics Belgium, Eurostat.

Le pourcentage d'utilisateurs réguliers d'internet est utilisé dans le volet « capital humain » du **DESI**. Malgré une hausse de deux points de pourcentage, la Belgique reste à la **9^e place** de l'UE pour cet indicateur.

Fracture numérique (internet)

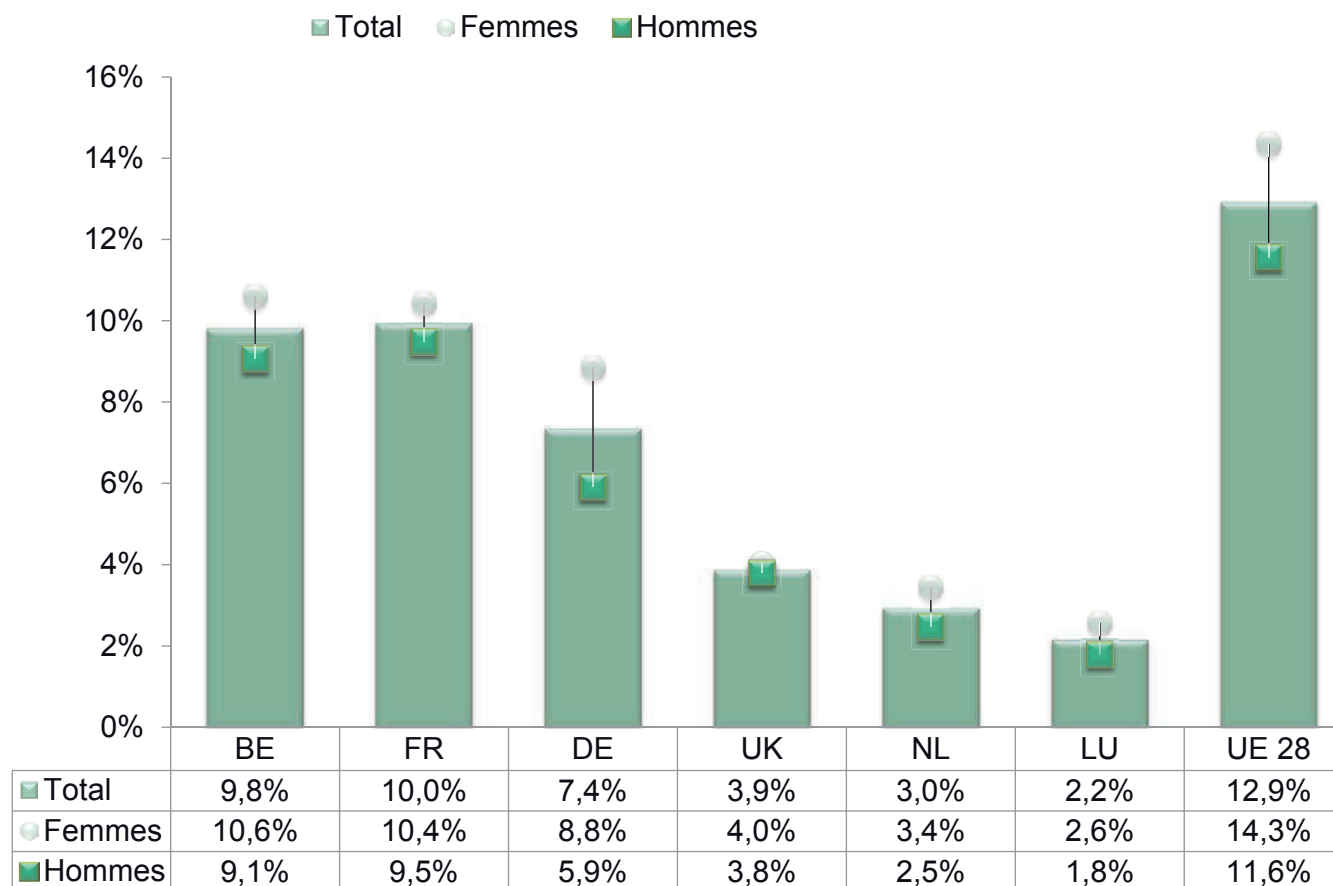
9,8 % des individus de 16 à 74 ans établis en Belgique n'ont jamais utilisé internet.

Le **DAE** avait fixé comme objectif de réduire de moitié, au niveau de l'UE, la proportion de la population qui n'a jamais utilisé l'internet pour la faire passer à **15 %** en 2015.

En Belgique, la fracture numérique a oscillé autour de ce seuil (**15 %**) entre 2011 et 2013 puis elle est passée en-dessous (< **13 %**) depuis 2014. Elle est passée pour la première fois sous le seuil psychologique de **10 %** en 2017.

Le graphique 2.11 montre qu'une réduction notable de la fracture numérique en Belgique est possible, au regard du taux plus faible affiché dans les cinq pays voisins, surtout aux Pays-Bas (3 %) et au Luxembourg (2,2 %).

Graphique 2.11. Pourcentage d'individus de 16 à 74 ans qui n'ont jamais utilisé internet



Source : Enquête TIC ménages et individus (2017), SPF Economie - DG Statistique - Statistics Belgium, Eurostat.

Le tableau 2.14 reprend les chiffres relatifs aux personnes touchées par la fracture numérique en 2017, selon divers critères (parfois combinés) : le revenu (du ménage), l'âge, le genre et le niveau d'éducation. La fourchette est très large, puisqu'elle est comprise entre ≈0 % et 26,5 %.

Tableau 2.14. Individus qui n'ont jamais utilisé internet (en % du total de chaque groupe)

Revenu	1 ^{er} quartile	2 ^e quartile	3 ^e quartile	4 ^e quartile
Individus	21,4	18,2	9,8	1,9
Tranche d'âge	16-74 ans	16-24 ans	25-54 ans	55-74 ans
Individus	9,8	0,8	4,2	24,0
Femmes	10,6	0,0	4,2	26,4
Hommes	9,1	1,5	4,2	21,6
Niveau d'éducation	faible	moyen	élevé	
Individus	24,0	6,1	1,2	
Femmes	26,5	6,9	1,6	
Hommes	21,7	5,3	0,8	

Source : Enquête TIC ménages et individus (2017), SPF Economie - DG Statistique - Statistics Belgium.

Le **niveau de revenu du ménage** constitue un facteur discriminant : la fracture numérique touche **une personne sur cinq (21,5 %)** de la population dont le ménage dispose d'un faible revenu (1^{er} quartile) contre à peine **1,9 %** de la population dont le ménage dispose d'un revenu élevé (4^e quartile).

La fracture numérique varie selon les **tranches d'âge** : elle a quasiment disparu chez les 16-24 ans (**0,8 %**) tandis qu'elle touche **près d'un quart** des 55-74 ans (**24 %**). Si l'on examine les écarts hommes-femmes, l'écart le plus significatif se situe dans la tranche des 55-74 ans (**Δ +4,8 points de pourcentage**).

Le **niveau d'éducation** constitue un autre facteur discriminant : la fracture numérique est quasi éradiquée de la population ayant bénéficié d'un niveau élevé d'éducation (**1,2 %**) tandis qu'elle est encore présente chez **près d'un quart** des personnes ayant un faible niveau d'éducation (**24 %**). L'écart hommes-femmes est plus sensible chez les femmes ayant reçu un faible niveau d'éducation par rapport aux hommes du même niveau d'éducation (**Δ +4,8 points de pourcentage**).

Usage de l'internet : finalités

Le tableau 2.15 reprend des informations sur diverses activités exercées par les personnes établies en Belgique qui ont utilisé internet au cours des trois derniers mois en 2017.

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

Tableau 2.15. Activités liées à internet (en % des individus qui ont utilisé l'internet au cours des trois derniers mois)

	(en %)	Individus	Femmes	Hommes
Envoyer/recevoir des messages électroniques		92	92	92
Rechercher des informations sur des biens et services		84	84	84
Communiquer sur des réseaux sociaux (créer un profil d'utilisateur, envoyer des messages ou intervenir sur un ou plusieurs réseaux sociaux p.ex. Facebook, Twitter, etc.)		82	83	81
Services bancaires sur internet		76	76	76
Lire des sites d'actualités en ligne/journaux/magazines d'information		64	62	65
Utiliser des services en ligne relatifs aux voyages et/ou à l'hébergement		51	50	52
Écouter de la musique en ligne (par p. ex. radio en ligne, streaming audio)		46	44	48
Appels téléphoniques ou vidéo		46	47	46
Prendre un rendez-vous auprès d'un médecin, d'une personne exerçant une profession paramédicale ou d'un autre spécialiste de la santé		30	32	27
Regarder la télévision en ligne		29	27	31
Publier un contenu créé par soi-même sur un site web en vue de le partager		25	24	25
Vendre des biens et des services		23	22	24
Créer un site web ou un blog		5	4	7

Source : Enquête TIC ménages et individus (2017), SPF Economie - DG Statistique - Statistics Belgium.

Plusieurs de ces indicateurs sont utilisés dans le volet « utilisation des services internet » du **DESI**, dont la liste complète figure dans le chapitre « Evolution des principaux indicateurs (2015-2017) ». La Belgique se positionne dans le top 10 des pays de l'UE pour deux indicateurs : notre pays obtient une **3^e place** pour les réseaux sociaux et la **7^e place** pour l'e-banking. A l'opposé, deux indicateurs affichent un rang confiné dans le bas du classement : ce sont respectivement celui portant sur la musique, les vidéos et les jeux (jouer ou télécharger des jeux, écouter de la musique ou regarder des films, hors vidéos à la demande) (**23^e place**) et celui portant sur la consultation des actualités en ligne (lire des informations en ligne, des quotidiens ou des périodiques) (**26^e place**).

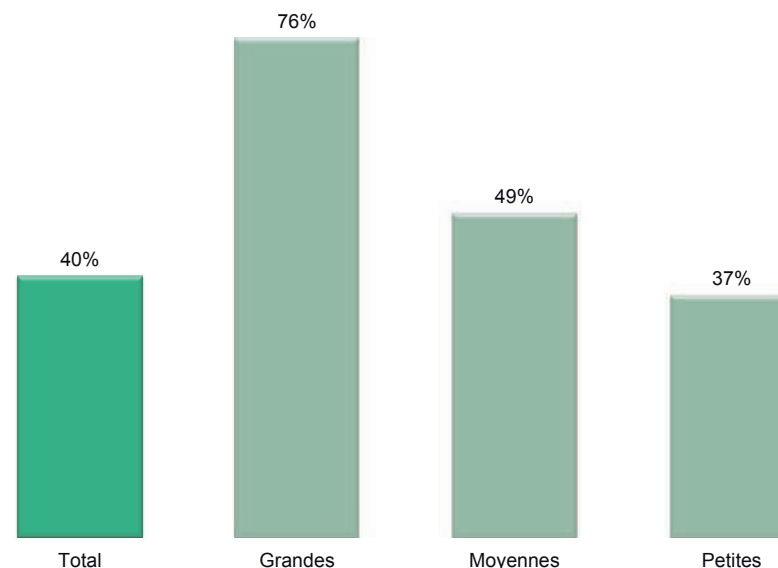
Cloud computing

Entreprises (services payants)

40 % des entreprises belges achètent des services de cloud computing, ce qui constitue une progression de 11,1 points de pourcentage sur un an.

L'utilisation de ces types de services varie fort selon la taille des entreprises : **trois grandes entreprises sur quatre (76 %)** achètent des services payants de cloud, contre environ **une entreprise moyenne sur deux (49 %)** et un peu moins de **quatre petites entreprises sur dix (37 %)**.

Graphique 2.12. Entreprises achetant des services de cloud computing

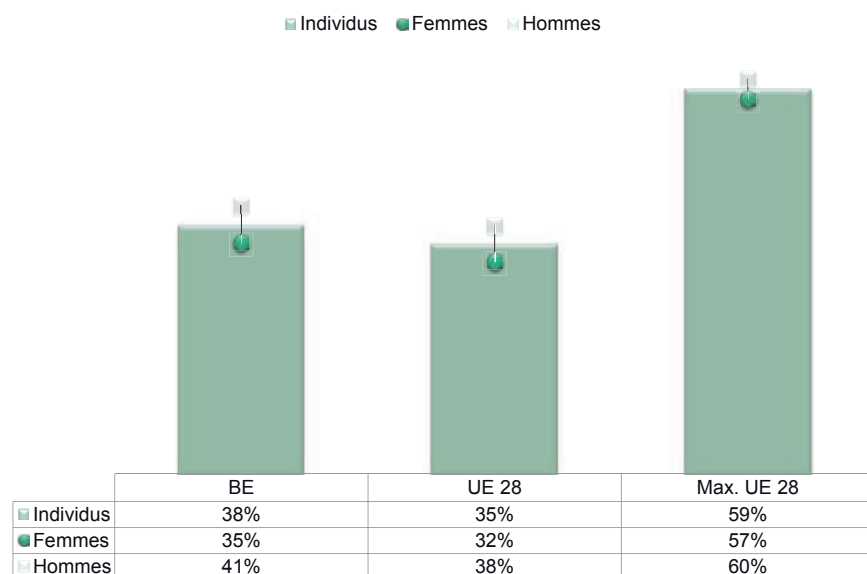


Source : Enquête Utilisation des TIC et de l'e-commerce dans les entreprises (2017), SPF Economie - DG Statistique - Statistics Belgium.

Individus (services gratuits)

Dans notre pays, parmi les individus qui ont utilisé internet au cours des trois derniers mois, **38 %** ont utilisé de l'espace de stockage sur internet à des fins privées en 2017. C'est plus que la moyenne européenne (**31,5 %**) et cet écart s'est creusé en faveur de la Belgique.

Graphique 2.13. Utilisation d'espace de stockage sur internet (cloud computing) à des fins privées au cours des trois derniers mois (en % des individus âgés de 16 à 74 ans qui ont utilisé internet au cours des trois derniers mois)



Source : Enquête TIC ménages et individus (2017), SPF Economie - DG Statistique - Statistics Belgium, Eurostat.

Réseaux sociaux

Entreprises

En Belgique, **près de six entreprises sur dix** utilisent des réseaux sociaux (**57 %**) et c'est le cas pour plus de **huit grandes entreprises sur dix (85 %)**.

Tableau 2.16. Entreprises utilisant les réseaux sociaux

(en %)	Entreprises	Grandes	Moyennes	Petites
BE	57	85	63	55
UE 28	45	68	54	43
Max. UE 28	73	93	82	71

Source : Enquête Utilisation des TIC et de l'e-commerce dans les entreprises (2017), SPF Economie - DG Statistique - Statistics Belgium, Eurostat.

Par ailleurs, **24 %** des entreprises belges utilisent deux médias sociaux ou plus. Cet indicateur est utilisé dans le volet « intégration de la technologie numérique » du **DESI**. La Belgique conserve la **10^e place** de l'UE pour cet indicateur.

Individus

En Belgique, **sept personnes sur dix** ont utilisé internet pour communiquer sur des réseaux sociaux (**72 %**), contre un peu plus d'une sur deux au niveau européen (**54 %**).

Tableau 2.17. Particuliers utilisant les réseaux sociaux

(en %)	Total	Femmes	Hommes
BE	72	72	72
UE 28	54	55	54
Max. UE 28	75	78	73

Source : Enquête TIC ménages et individus (2017), SPF Economie - DG Statistique - Statistics Belgium, Eurostat.

Si l'on définit le nombre d'utilisateurs de réseaux sociaux parmi les internautes (individus de 16 à 74 ans qui ont utilisé internet au cours des trois derniers mois), ce pourcentage s'élève à **82 %** (femmes **83 %**, hommes **81 %**) en Belgique. Cet indicateur est utilisé dans le volet « utilisation des services internet » du **DESI**. Le résultat obtenu par la Belgique (**82 %**) est largement supérieur à la moyenne européenne (**65 %**) et permet à notre pays de conserver la **3^e place** de l'UE.

Equipement TIC

Entreprises

Ordinateur

Pour la deuxième année consécutive, toutes les entreprises belges (à partir de 10 personnes) utilisent des ordinateurs (ordinateur de bureau ou portable, tablette, smartphone...).

Tableau 2.18. Entreprises utilisant des ordinateurs

(en %)	Entreprises	Grandes	Moyennes	Petites
BE	100,0	100,0	100,0	100,0
UE 28	97,5	99,7	99,3	97,1
Max. UE 28	100,0	100,0	100,0	100,0

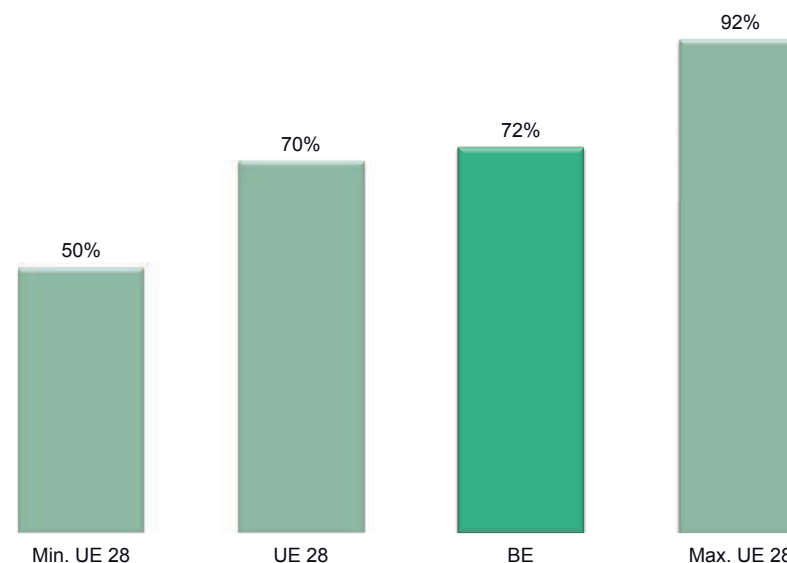
Source : Enquête Utilisation des TIC et de l'e-commerce dans les entreprises (2017), SPF Economie - DG Statistique - Statistics Belgium, Eurostat.

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

En Belgique, **sept entreprises sur dix** mettent à la disposition de leur personnel des appareils portables qui permettent une connexion mobile à l'internet à des fins professionnelles.

Le score (**72 %**) atteint par la Belgique est légèrement supérieur à la moyenne européenne (**70 %**).

Graphique 2.14. Entreprises fournissant à leurs employés des appareils portables permettant une connexion à internet (via des réseaux de téléphonie mobile) à des fins professionnelles



Source : Enquête Utilisation des TIC et de l'e-commerce dans les entreprises (2017), SPF Economie - DG Statistique - Statistics Belgium, Eurostat.

La pratique visant à mettre un appareil portable à disposition du personnel est corrélée à la taille de l'entreprise : **94 %** des grandes entreprises belges fournissent ce type d'appareil à leur personnel, contre **85 %** des entreprises moyennes et **69 %** des petites entreprises.

Individus (16 à 74 ans)

Ordinateur

En Belgique, **10 %** des individus (femmes **10 %**, hommes **9 %**) n'ont jamais utilisé d'ordinateur. En corollaire, environ **90 %** des individus (femmes **89 %**, hommes **91 %**) ont déjà utilisé un ordinateur.

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

Source : Enquête TIC ménages et individus (2017), SPF Economie - DG Statistique - Statistics Belgium.

Tableau 2.19. Utilisation quotidienne d'un ordinateur par les individus qui ont utilisé un ordinateur au cours des trois derniers mois

(en %)	Individus	Femmes	Hommes
Total	84	85	83
Tranche d'âge			
16-24 ans	84	84	85
25-54 ans	86	87	84
55-74 ans	80	79	81
Niveau d'éducation			
Niveau faible	74	76	72
Niveau moyen	82	83	81
Niveau élevé	93	91	95

Source : Enquête TIC ménages et individus (2017), SPF Economie - DG Statistique - Statistics Belgium.

Assez logiquement, les écarts les plus prononcés se situent entre les niveaux élevé et faible d'éducation (**Δ +19 points de pourcentage**).

Au niveau des tranches d'âge, les différences sont un plus marquées entre les 25-54 ans et les 55-74 ans (**Δ +6 points de pourcentage**).

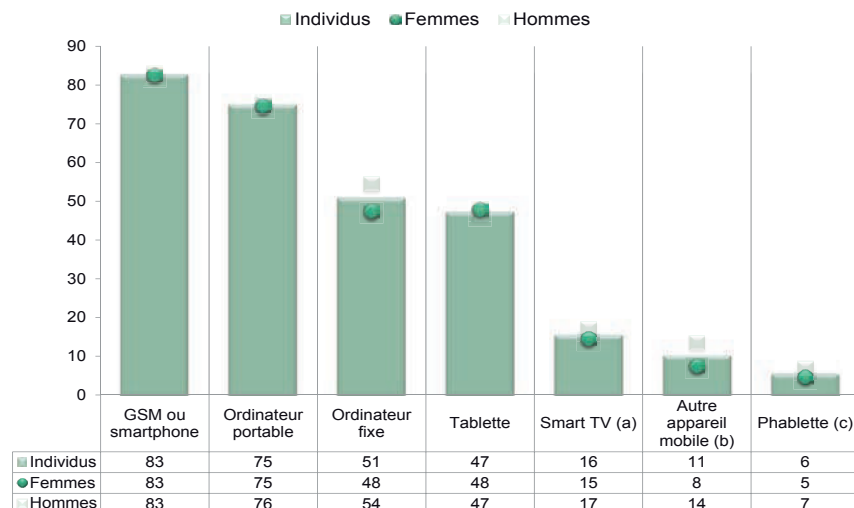
Les femmes utilisent un peu plus l'ordinateur que les hommes mais l'écart est assez faible (**Δ +2 points de pourcentage**). En fait, l'écart entre les genres varie dans un sens ou dans l'autre selon les tranches d'âge (**Δf-h en point de pourcentage** : 16-24 ans, **-1** ; 25-54 ans, **+3** ; 55-74 ans : **-2**).

Appareils utilisés par les internautes

Le graphique 2.15 fournit des informations sur les appareils utilisés (plusieurs choix possibles) par les internautes (individus ayant utilisé internet au cours des trois derniers mois).

L'appareil le plus utilisé est un appareil de type GSM ou smartphone (**76 %**) : son coût modeste (pour les appareils courants), sa relative facilité d'utilisation et sa connectivité peuvent expliquer cette première position. L'ordinateur portable vient en deuxième place (**75 %**) : il peut être considéré comme un outil complémentaire, plus adapté pour accomplir certaines tâches de bureautique. Autrefois incontournable, l'ordinateur fixe est encore utilisé par un peu plus de la moitié des internautes (**51 %**), mais il a perdu sa place de leader. Il est victime de l'effet de substitution entre un PC fixe et un PC portable, mais aussi du phénomène de nomadisme de l'internaute qui souhaite être connecté partout et tout le temps.

Graphique 2.15. Appareils utilisés (plusieurs choix possibles) par les individus au cours des trois derniers mois pour surfer sur internet (en % des individus âgés de 16 à 74 ans qui ont utilisé internet au cours des trois derniers mois)



(a) Télévision connectée directement à internet au moyen d'un câble ou via le Wi-Fi.
 (b) Par exemple un lecteur de livres électroniques (e-reader), une montre connectée (smartwatch), un PDA, un palmtop, un lecteur multimédia (p.ex. un lecteur MP3), une console de jeux.
 Source : Enquête TIC ménages et individus (2017), SPF Economie - DG Statistique - Statistics Belgium.

Les écarts par genre sont peu marqués, à l'exception de l'ordinateur fixe (Δ -7 points de pourcentage) et des autres appareils mobiles (Δ -5 points de pourcentage).

Ménages

Télévision numérique interactive (iDTV)

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

Sept ménages sur dix (70 %) ont accès, à leur domicile, à la télévision numérique interactive. Ce pourcentage est plus élevé dans les ménages avec enfants (**76 %**).

Tableau 2.20. Disponibilité de l'iDTV dans les ménages

	(en %)	2015	2016	2017
Ménages sans enfants		59	66	68
Ménages avec enfants		69	77	76
Total		61	69	70

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 (2015-2017), SPF Economie - DG Statistique - Statistics Belgium.

Utilisation TIC

Entreprises

Facture électronique

81 % des entreprises envoient des factures, tous formats confondus (papier, électronique), à d'autres entreprises ou aux administrations (B2BG).

L'envoi de factures en **format papier** reste une pratique très courante : **trois entreprises sur quatre** en envoient (**76 %**), c'est même le seul format (pour l'envoi) qui est utilisé par **une entreprise sur cinq** (**19 %**).

Quant à l'envoi de **factures électroniques**, **18 %** des entreprises en envoient dans un format qui permet leur traitement automatique, tandis que **57 %** des entreprises, soit plus de la moitié, en envoient sous un format qui ne le permet pas.

Tableau 2.21. Pourcentage d'entreprises envoyant des factures à d'autres entreprises ou à des administrations (B2BG), selon le format

(en %)	Entre-prises	Grandes	Moyennes	Petites
Factures électroniques dans un format standard permettant leur traitement automatique	18	53	28	15
Factures sous forme électronique ne permettant pas de traitement automatique	57	71	62	55
Factures uniquement papier	19	10	14	20

Source : Enquête Utilisation des TIC et de l'e-commerce dans les entreprises (2017), SPF Economie - DG Statistique - Statistics Belgium, Eurostat.

L'indicateur portant sur l'envoi de factures électroniques permettant un traitement automatique (**18 %**) est utilisé dans le volet « intégration de la technologie numérique » du **DESI**. Malgré une progression sur douze mois de **2,8 points de pourcentage** pour cet indicateur, la Belgique reste en **14^e position** des Etats membres de l'UE pour cet indicateur.

Médias sociaux

L'usage des médias sociaux par l'entreprise fait référence à l'utilisation d'applications ou de plateformes de communication basées sur la technologie internet dans le but d'échanger du contenu en ligne avec les clients, les fournisseurs, les partenaires ou au sein de l'entreprise. Les médias sociaux visés ici sont les suivants :

- les réseaux sociaux ;
- le blog ou microblog de l'entreprise ;
- les sites internet de partage de contenu multimédia ;
- les outils de partage des connaissances basés sur Wiki.

58 % des entreprises belges ont utilisé des médias sociaux en 2017, soit 11 points de pourcentage de plus que les entreprises européennes (**47 %**). Les grandes entreprises sont particulièrement nombreuses à utiliser les médias sociaux : **quasi neuf grandes entreprises belges sur dix** (**88 %**), contre sept sur dix au niveau européen (**72 %**).

Tableau 2.22. Pourcentage d'entreprises utilisant des médias sociaux

(en %)	Entreprises	Grandes	Moyennes	Petites
BE	58	88	65	56
UE 28	47	72	57	45
Max. UE 28	74	94	83	72

Source : Enquête Utilisation des TIC et de l'e-commerce dans les entreprises (2017), SPF Economie - DG Statistique - Statistics Belgium, Eurostat.

Le tableau 2.23 mentionne les raisons pour lesquelles les entreprises utilisent les médias sociaux.

Tableau 2.23. Motivations à utiliser les médias sociaux

(en % des entreprises)	Entreprises		Grandes	Moyennes	Petites
	UE 28	BE			
Développer l'image de l'entreprise ou commercialiser des produits	40	49	75	56	47
Recruter du personnel	23	35	73	48	31
Solliciter l'avis, les appréciations ou les questions des clients ou y répondre	27	25	42	27	24
Echanger des avis, des opinions ou de la connaissance au sein de l'entreprise	13	17	39	21	15
Faire participer les clients au développement ou à l'amélioration des biens ou des services	12	12	24	16	11
Collaborer avec les partenaires de l'entreprise (fournisseurs, etc.) ou d'autres organismes (autorités publiques, ONG, etc.)	12	11	29	16	10

Source : Enquête Utilisation des TIC et de l'e-commerce dans les entreprises (2017), SPF Economie - DG Statistique - Statistics Belgium, Eurostat.

Le top 3 pour les entreprises belges est le suivant :

1. **Quasi la moitié des entreprises (49 %)** utilisent les médias sociaux pour développer leur image ou commercialiser des produits.
2. **35 %** des entreprises les utilisent pour recruter du personnel.
3. **Un quart des entreprises (25 %)** s'en servent pour solliciter l'avis, les appréciations ou les questions des clients ou y répondre.

Echange automatique d'informations au sein de l'entreprise

Cette section porte sur deux outils qui permettent d'échanger automatiquement des informations au sein d'une entreprise : le progiciel ERP qui est utilisé pour le partage d'informations entre différents départements de l'entreprise (comptabilité, planification, production, marketing, etc.) et le logiciel CRM qui permet à une entreprise de traiter la gestion de la relation client.

Ces deux outils sont présents dans une part significative **des entreprises établies en Belgique**, avec une présence plus forte de l'ERP (**54 %**) par rapport au CRM (**43 %**). Les **grandes entreprises belges** sont très nombreuses à utiliser ces deux outils (ERP, **89 %** ; CRM, **76 %**).

Tableau 2.24. Echange automatique d'informations au sein de l'entreprise

(en % des entreprises)	Entreprises		Grandes	Moyennes	Petites
	EU 28	BE		BE	
Utilisation d'un progiciel ERP pour le partage d'informations entre différents départements de l'entreprise	34	54	89	78	49
Utilisation d'un logiciel CRM pour la gestion de la relation client	33	43	76	57	40

Source : Enquête Utilisation des TIC et de l'e-commerce dans les entreprises (2017), SPF Economie - DG Statistique - Statistics Belgium, Eurostat.

L'indicateur ERP portant sur l'échange électronique d'information (**54 %**) est utilisé dans le volet « intégration de la technologie numérique » du **DESI**. Il a connu une progression de **4 points de pourcentage** sur douze mois et il permet à la Belgique de rester en **1^{re} position** des Etats membres de l'UE pour cet indicateur.

Le tableau 2.25 mentionne les raisons pour lesquelles les entreprises utilisent un logiciel CRM.

Tableau 2.25. Motivations à utiliser un logiciel CRM

(en % des entreprises)	Entreprises		Grandes	Moyennes	Petites
	EU 28	BE		BE	
Collecter, conserver et rendre accessible l'information sur la clientèle à différents départements de l'entreprise	32	42	74	56	39
Analyser l'information sur la clientèle à des fins de marketing	21	27	61	38	24

Source : Enquête Utilisation des TIC et de l'e-commerce dans les entreprises (2017), SPF Economie - DG Statistique - Statistics Belgium, Eurostat.

En Belgique, cet outil est plus souvent utilisé (**42 %**) pour collecter, conserver et rendre accessible l'information sur la clientèle à différents départements de l'entreprise.

Secteur TIC

Définition du secteur TIC (a)

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

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

Démographie des entreprises

Tableau 2.26. Evolution du nombre d'entreprises dans le secteur TIC

NACE	2012	2013	2014	2015	2016
26.1	149	148	156	162	133
26.2	185	191	178	177	175
26.3	105	100	94	95	86
26.4	89	84	85	86	86
26.8	15	9	7	6	7
46.5	1.777	1.764	1.748	1.746	1.741
58.2	563	553	558	573	596
61	5.849	6.232	4.830	3.979	3.769
62	22.783	23.495	24.220	25.478	27.106
63.1	2.497	2.599	2.681	2.821	2.958
95.1	938	931	934	933	910
TOTAL	34.950	36.106	35.491	36.056	37.567

Source : Entreprises assujetties à la TVA (2016), SPF Economie - DG Statistique - Statistics Belgium.

En Belgique, **94 %** des entreprises actives dans le secteur des TIC relèvent des branches d'activité de services. Les entreprises relevant des activités commerciales représentent **4,6 %** du secteur tandis que l'industrie manufacturière ne regroupe que **1,3 %** de l'ensemble des entreprises. Au sein des branches de services, la branche Programmation, conseil et autres activités informatiques (62) domine très largement avec plus de **72 %** des effectifs d'entreprises en 2016. Les entreprises de télécommunications (61) constituent le deuxième plus gros contingent du secteur.

En termes de dynamique, le nombre d'entreprises du secteur a connu une augmentation de **7,5 %** sur la période d'observation, principalement sous l'effet de la croissance des entreprises de la branche 62. Les branches d'activité qui ont connu les plus fortes diminutions d'effectifs sont la branche 26.8 (**-3,3 %** mais le nombre d'entreprises actives est insignifiant) et la branche 61 (**-36,6 %**).

Chiffre d'affaires

Tableau 2.27. Evolution du chiffre d'affaires du secteur TIC (en milliers d'euros)

	2013	2014	2015	2016
26.1	1.533.149	1.391.158	1.562.371	1.737.689
26.2	83.369	79.797	83.193	92.577
26.3	348.850	617.160	579.939	609.562
26.4	143.200	135.389	157.556	123.285
26.8				
46.5	3.083.602	3.437.817	3.689.292	4.221.687
58.2	81.363	99.505	104.372	116.933
61	11.455.926	11.621.355	11.935.497	11.946.863
62	8.061.457	8.840.786	10.203.702	11.368.960
63.1	2.421.457	2.406.985	2.476.190	2.515.880
95.1	72.084	64.496	83.973	53.003
TOTAL	27.284.457	28.694.447	30.876.085	32.786.438

Source : Bel-First (Bureau Van Dijk), Calculs propres.

Le chiffre d'affaires du secteur TIC s'élevait à **32,8 milliards d'euros** en 2016. Celui-ci a connu une croissance de **20,2 %** entre 2013 et 2016. Les deux branches d'activité qui génèrent la majorité de ce chiffre d'affaires sont la branche 61 (**36,4 %**) et la branche 62 (**34,7 %**). Il est intéressant de noter que la branche « Télécommunications » génère davantage de chiffre d'affaires que la branche « Programmation, conseil et autres activités informatiques » sachant que cette dernière compte près de 8 fois plus d'entreprises. Ceci s'explique par la présence de nombreuses grandes entreprises au sein de la branche 61 à savoir, les principaux opérateurs de télécommunications en Belgique.

L'évolution du chiffre d'affaires est positive pour l'ensemble des branches à l'exception des branches 26.4 et 95.1.

Valeur ajoutée

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

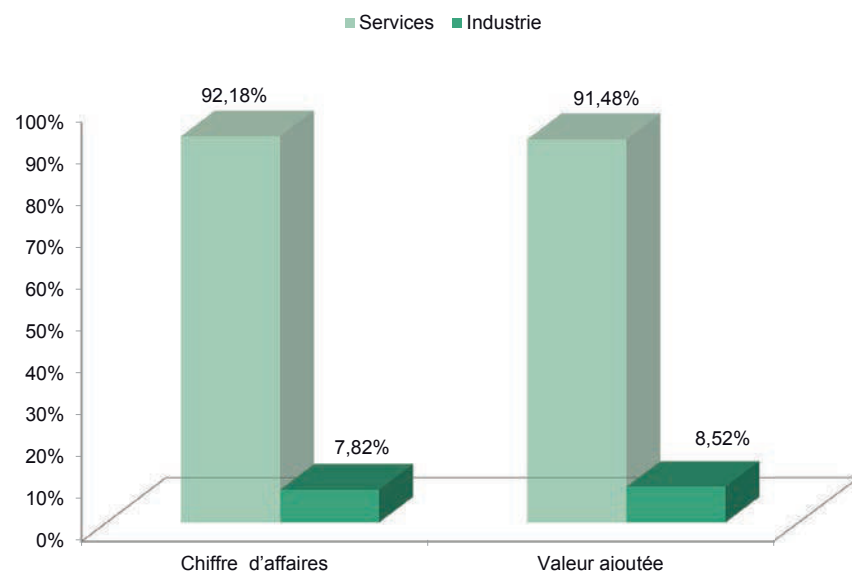
	2013	2014	2015	2016
26.1	675.790	541.650	677.487	691.898
26.2	34.795	39.956	43.646	52.169
26.3	375.505	417.547	400.742	435.012
26.4	55.574	51.473	52.449	56.872
26.8	2.042	2.303	1.771	1.852
46.5	408.500	447.019	426.847	566.881
58.2	76.249	83.653	98.857	101.895
61	5.296.247	5.419.285	5.485.912	5.612.078
62	4.508.852	4.474.054	4.847.055	5.597.790
63.1	1.267.670	1.260.371	1.320.699	1.376.218
95.1	46.654	42.569	42.569	36.732
TOTAL	12.747.878	12.779.882	13.398.034	14.529.398

Source : Bel-First (Bureau Van Dijk), Calculs propres.

La valeur ajoutée nette du secteur TIC a atteint plus de **14,5 milliards d'euros** en 2016, en hausse de **14 %** par rapport à 2013. Comme pour le chiffre d'affaires, les branches 61 et 62 contribuent pour plus des ¾ de la valeur ajoutée totale du secteur TIC. Les branches d'activité qui ont connu la croissance la plus forte de leur valeur ajoutée sont respectivement la branche 26.2 (**+49,9 %**), la branche 46.5 (**+38,8 %**), la branche 58.2 (**+33,6 %**) et la branche 62 (**+24,1 %**). A l'inverse, l'évolution des branches 26.8 et 95.1, qui contribuent marginalement à la valeur ajoutée de l'ensemble du secteur, s'inscrit à la baisse sur la période.

Répartition de la valeur ajoutée et du chiffre d'affaires du secteur TIC selon la nature des activités

Graphique 2.16. Répartition de la valeur ajoutée et du chiffre d'affaires du secteur TIC selon la nature des activités en 2016 en Belgique (en %)



Source : Bel-First (Bureau Van Dijk), Calculs propres.

Le secteur TIC en Belgique est très largement dominé par les branches de services. Tant pour la valeur ajoutée que pour le chiffre d'affaires, les branches des services constituent de très loin les principales contributrices au secteur TIC en Belgique avec respectivement **92,18 %** et **91,48 %**. Les branches industrielles des TIC contribuent respectivement à **7,82 %** du chiffre d'affaires et **8,52 %** de la valeur ajoutée globaux du secteur. Au sein de celles-ci, c'est la branche 26.1 qui est la plus importante tant pour le chiffre d'affaires que pour la valeur ajoutée.

Emploi

Tableau 2.29. Nombre de postes de travail dans le secteur TIC, 2013-2017

	2013	2014	2015	2016	2017
26.1	3.914	3.930	4.123	4.213	4.209
26.2	502	513	500	480	492
26.3	2.594	2.539	2.566	2.628	2.622
26.4	143	148	145	158	156
46.5	13.814	13.495	13.207	12.833	11.880
58.2	788	778	796	797	713
61	21.657	21.098	21.116	20.655	20.711
62	43.401	44.317	46.366	50.218	54.164
63.1	4.741	4.825	5.164	5.290	6.285
95.1	1.741	1.720	1.007	1.138	910
TOTAL	93.295	93.363	94.990	98.410	102.142

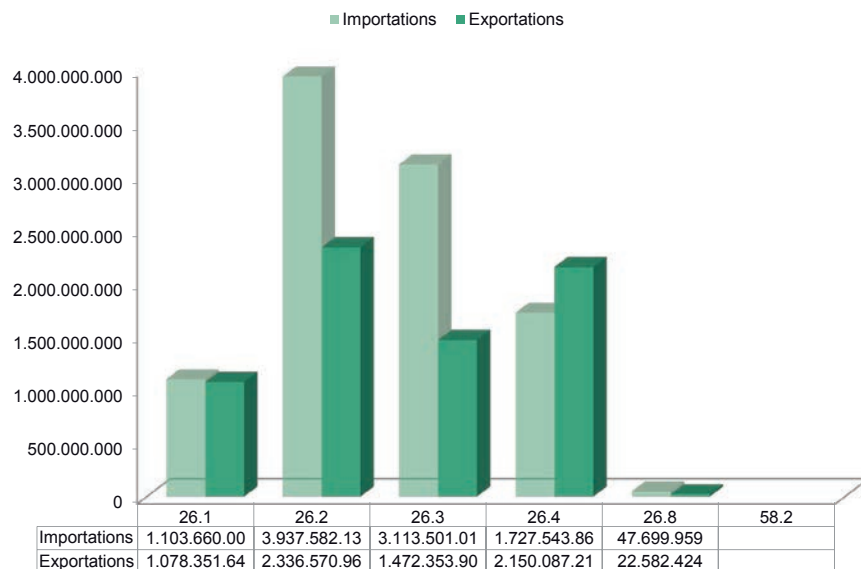
Source : ONSS.

Le nombre de postes de travail dans le secteur TIC en Belgique s'établit à 102.142 unités en 2017, en hausse de **3,8 %** par rapport à 2016. Sur l'ensemble de la période d'observation, le nombre de postes de travail a connu une croissance de **9,5 %**. Les branches qui ont le plus fortement contribué à cette croissance sont la branche 63.1 (**+32,6 %**) et la branche 62 (**+24,8 %**). Il est intéressant de noter la diminution constante des effectifs dans les « Télécommunications » qui reflète la consolidation de la branche depuis plusieurs années.

Près des $\frac{3}{4}$ des postes de travail du secteur TIC sont générés par les branches d'activité 61 et 62 en 2017. Les branches industrielles ne génèrent que **7,3 %** des effectifs.

Commerce extérieur

Graphique 2.17. Importations et exportations de produits TIC de la Belgique avec le reste du monde, 2017 (en milliers d'euros) – Concept communautaire

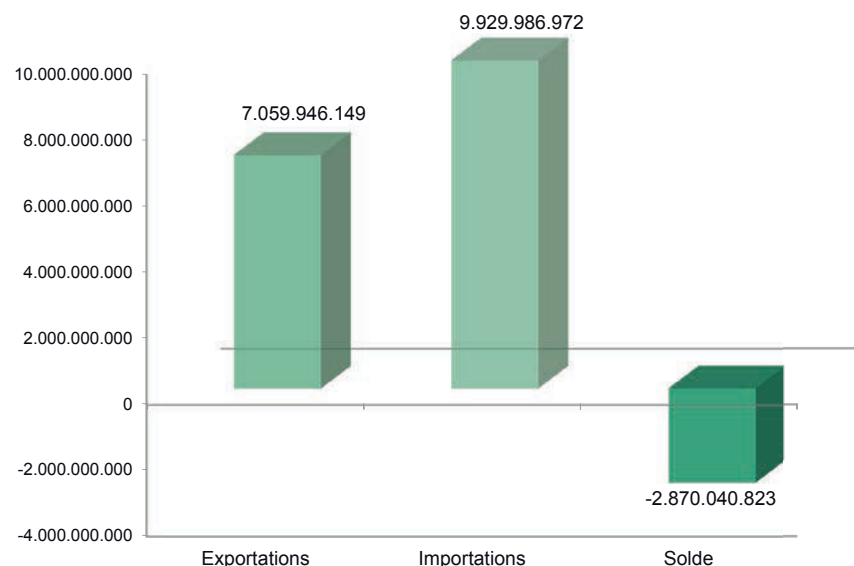


Source : Banque nationale de Belgique – Calculs propres.

Les exportations de produits TIC vers le reste du monde ont atteint un montant légèrement supérieur à 7 milliards d'euros en 2017. Les deux principaux postes d'exportation de la Belgique sont constitués par les produits issus de la branche 26.2 (**33,10 %**) et la branche 26.4 (**30,45 %**). Plus de **63 %** des exportations TIC de la Belgique concernent des ordinateurs et des produits électroniques grand public. Compte tenu de la très faible valeur ajoutée de ces deux branches d'activité dans la valeur totale du secteur TIC en Belgique, cette situation paradoxale est principalement liée au commerce de transit qui implique que des produits fabriqués dans d'autres pays de l'Union européenne sont exportés à partir de la Belgique et donc comptabilisés comme exportations « belges ».

Le total des importations belges de produits TIC s'est élevé à 9,93 milliards d'euros en 2017. Les ordinateurs et les équipements de communication représentent **71 %** des importations belges de produits TIC. Les produits électroniques grand public constituent également un poste important avec **17,4 %** des importations. Ces chiffres reflètent bien l'appétence grandissante des consommateurs pour ce type de produits qui sont très largement fabriqués en dehors de l'UE.

Graphique 2.18. Solde de la balance commerciale (en milliers d'euros), 2017

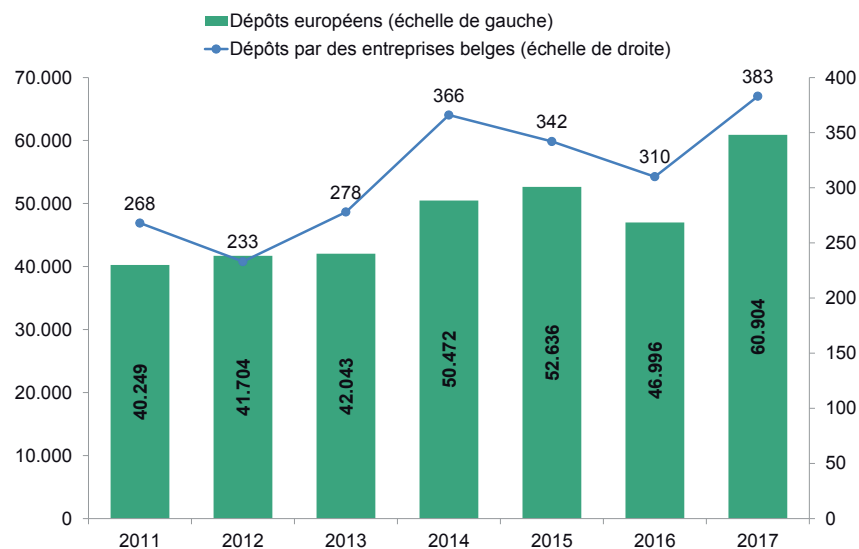


Source : Banque nationale de Belgique – Calculs propres.

La balance commerciale de la Belgique avec le reste du monde pour les biens TIC est largement déficitaire. Le déficit atteint **2,9 milliards d'euros** en 2017. Les deux catégories qui contribuent le plus fortement à creuser ce déficit sont les équipements de communication et les ordinateurs. Soulignons enfin l'excédent enregistré par la branche 26.4 ; très probablement en raison d'un important commerce de transit au profit de la Belgique.

Brevets

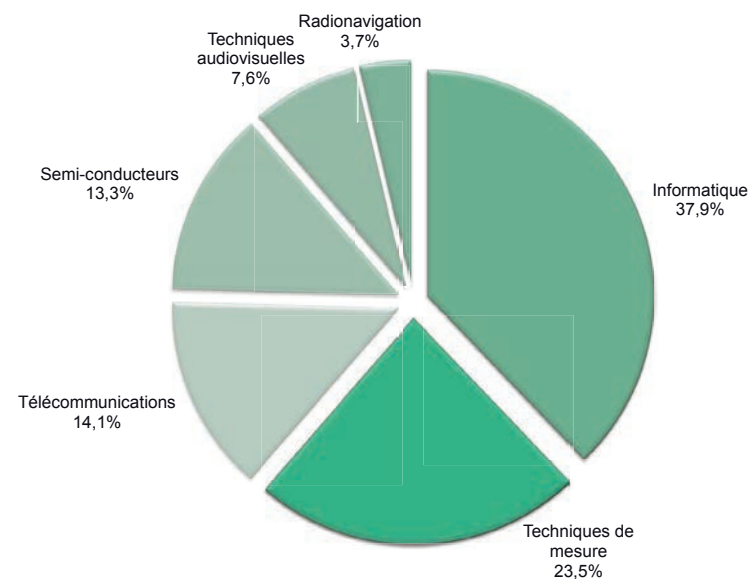
Graphique 2.19. Brevets TIC (nombre de dépôts par les entreprises belges et de dépôts par les entreprises de l'UE) - 2017



Source : SPF Economie – DG Réglementation économique.

En 2017, 383 demandes de brevets TIC ont été déposées par les entreprises belges, ce qui représente une augmentation de **23,5 %** par rapport à 2016. Cette évolution positive est en ligne avec celle des dépôts européens qui ont connu une croissance de **29,6 %** sur la période. Les dépôts de brevets belges TIC ont fortement augmenté dans les domaines de l'informatique et des télécommunications. La plus forte baisse concerne les dépôts de brevets dans le domaine des techniques de mesure.

Graphique 2.20. Répartition par domaine des brevets TIC déposés par les entreprises belges en 2017



Source : SPF Economie – DG Réglementation économique.

La majorité des brevets TIC déposés par les entreprises belges portent sur l'informatique et les techniques de mesure. Les principales tendances observées dans l'évolution du nombre de brevets déposés se reflètent dans l'évolution des parts relatives des grandes catégories de brevets TIC.

Start-ups

Il n'existe pas de consensus aux niveaux national et international, sur la définition d'une start-up. Certains lient ce concept au fait de créer une nouvelle société alors que d'autres l'associent aux entreprises innovantes dans des secteurs particuliers tels que le numérique. La définition d'une start-up retenue dans le cadre de notre analyse repose sur les critères explicités ci-après. Par convention, une start-up doit respecter **cumulativement** les critères suivants :

- être une micro ou petite entreprise (*) ;
- nouvellement créée ;
- dont la constitution date de moins de 4 ans ;
- qui a réalisé une augmentation de capital de 50.000 euros minimum sur une période de 4 ans ;
- dont le chiffre d'affaires annuel a été de 25.000 euros au moins une fois sur la période de 4 ans.

(*) Une petite (**micro**) entreprise, avec ou sans but lucratif, est une société qui répond à **au moins deux** des trois critères suivants (sur une base consolidée) :

- le total du bilan est \leq 4.500.000 euros (**micro : 350.000 euros**) ;
- le chiffre d'affaires, hors TVA, est \leq 9.000.000 euros (**micro : 700.000 euros**) ;
- la moyenne des travailleurs occupés pendant l'année est \leq 50 (**micro : \leq 10**).

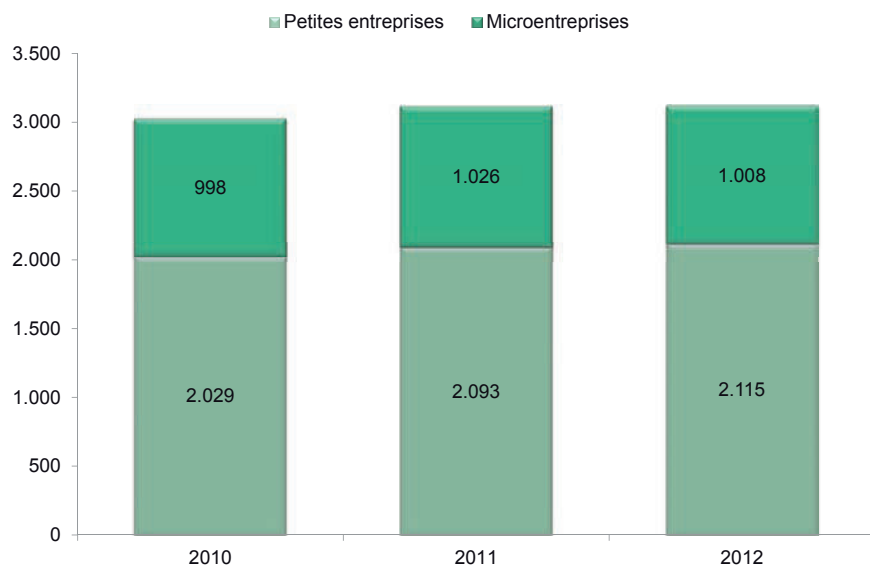
Sont explicitement **exclus** de la définition d'une start-up :

- les sociétés constituées afin de conclure des contrats de gestion ou de direction ou qui obtiennent la plupart de leurs bénéfices de contrats de gestion ou de direction ;
- les sociétés d'investissement, de trésorerie ou de financement ;
- les sociétés qui tirent une part essentielle de leurs revenus de l'immobilier ;
- les sociétés ayant déjà fait une distribution de dividendes ;
- les sociétés cotées en bourse.

Les données utilisées sont issues d'une base de données de la Direction générale Statistique – Statistics Belgium du SPF Economie. La période d'observation s'étend sur une période de 4 ans entre 2009 et 2012. Ceci est justifié par le fait que deux critères de la définition d'une start-up doivent être mesurés sur une période de 4 ans à compter de la création de l'entreprise. Les données validées les plus récentes dans la base de données étant celles de 2016, il convenait de remonter à l'année 2012 pour pouvoir apprécier l'évolution de ces deux critères en T+4.

Nombre et répartition régionale des start-ups

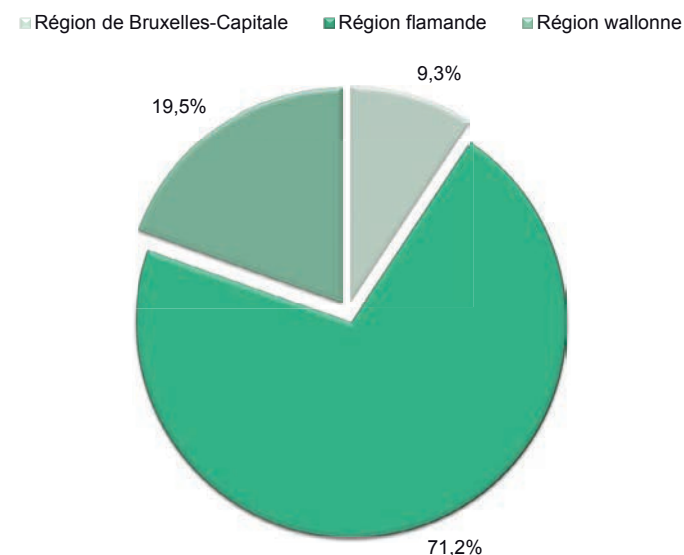
Graphique 2.21. Evolution du nombre de start-ups en Belgique



Source : SPF Economie - DG Statistique - Statistics Belgium.

La Belgique comptait **3.123 start-ups** en 2012 ; ce chiffre a connu une très légère hausse de **0,13 %** par rapport à 2011. Plus de **67 %** de ces start-ups sont des petites entreprises et près de **33 %** sont des microentreprises. La croissance du nombre de petites entreprises a été supérieure à celle des microentreprises sur la période d'observation.

Graphique 2.22. Répartition régionale des start-ups en Belgique - 2012 (en %)



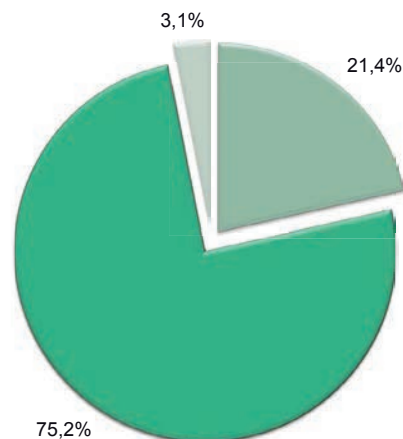
Source : SPF Economie - DG Statistique - Statistics Belgium.

71,2 % des start-ups actives en Belgique sont localisées en **Flandre**. La **Wallonie** en concentre **19,5 %** contre seulement **9,3 %** pour la Région de **Bruxelles-Capitale**.

Forme juridique des start-ups

Graphique 2.23. Répartition des start-ups selon la forme juridique – 2012 (en %)

- SA (société anonyme) ou SCA (société en commandite par actions)
- SPRL (société privée à responsabilité limitée)
- Société coopérative



Source : SPF Economie - DG Statistique - Statistics Belgium.

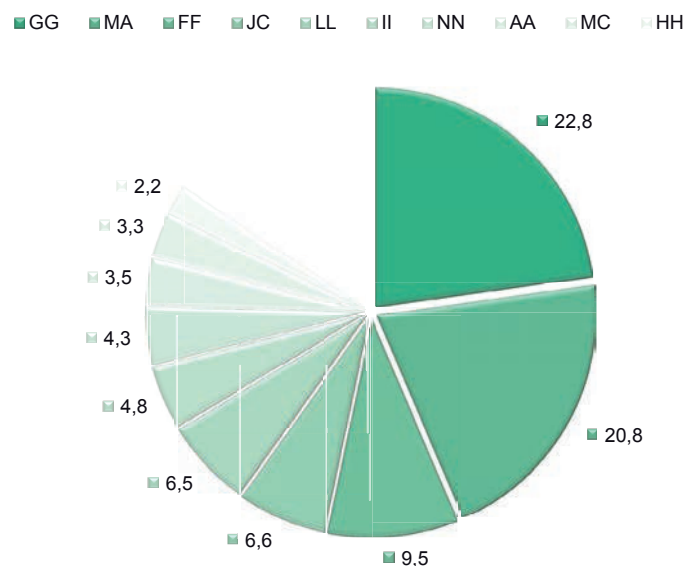
Les $\frac{3}{4}$ des start-ups de Belgique sont constitués sous la forme juridique de société privée à responsabilité limitée (SPRL). **21,4 %** sont constitués sous forme de société anonyme et **3,1 %** sous forme de société coopérative. Il existe également quelques unités constituées sous forme d'ASBL et de sociétés en nom collectif ou de sociétés en commandite simple mais celles-ci ne représentent qu'une proportion extrêmement marginale.

Répartition sectorielle des start-ups

Pour des questions de visibilité du graphique 2.24, seuls les dix premiers secteurs ont été retenus.

- **GG** Commerce ; réparation d'automobiles et de motocycles
- **MA** Activités juridiques, comptables, de gestion, d'architecture, d'ingénierie, de contrôle et d'analyses techniques
- **FF** Construction
- **JC** Activités informatiques et services d'information
- **LL** Activités immobilières
- **II** Hébergement et restauration
- **NN** Activités de services administratifs et de soutien
- **AA** Agriculture, sylviculture et pêche
- **MC** Autres activités spécialisées, scientifiques et techniques
- **HH** Transports et entreposage

Graphique 2.24. Principaux secteurs d'activité des start-ups actives – 2012 (en %)



Source : SPF Economie - DG Statistique - Statistics Belgium.

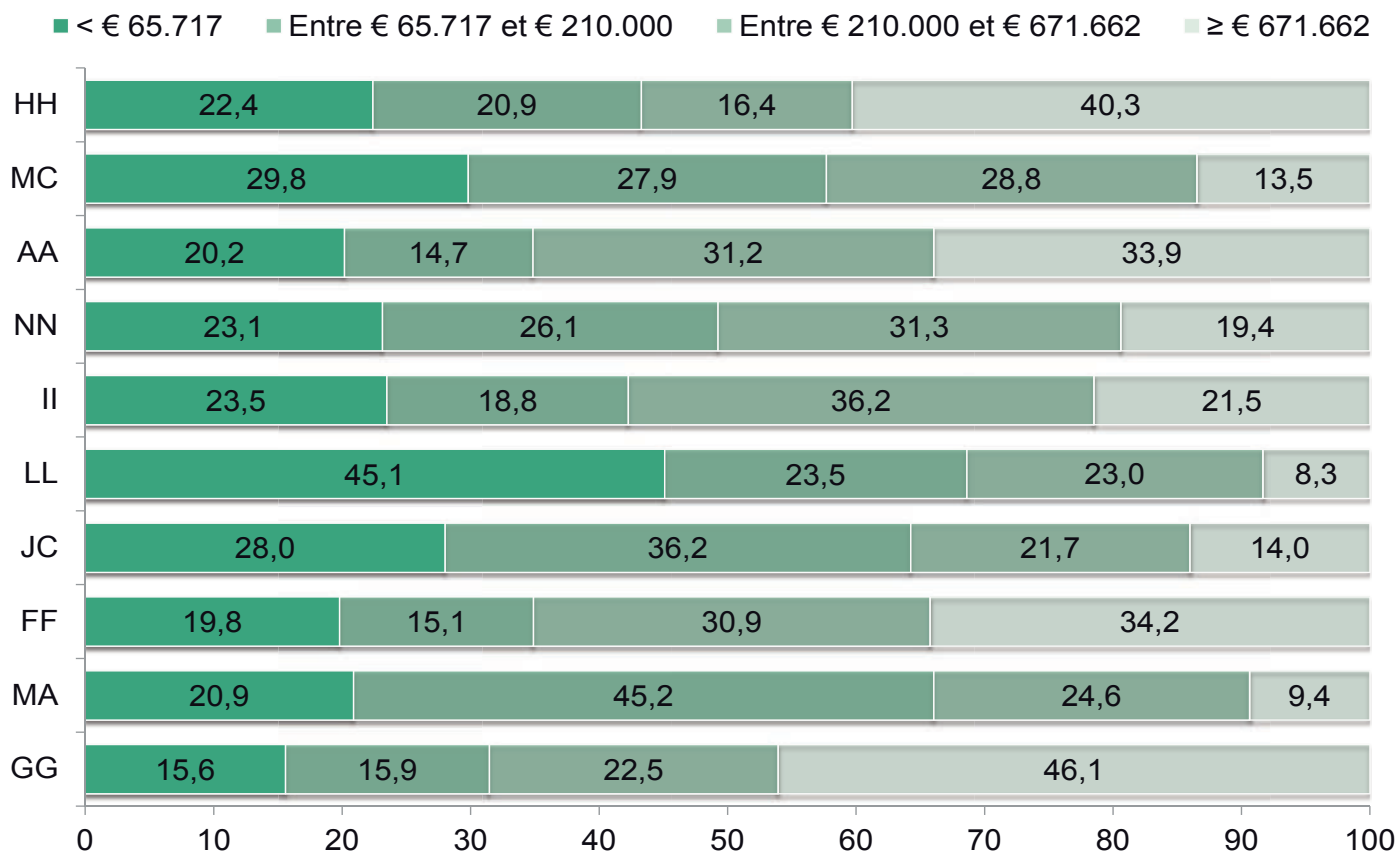
22,8 % des start-ups en Belgique ressortent de la branche d'activité Commerce ; réparation d'automobiles et de motocycles. Avec les branches Construction (**9,5 %**) et Activités juridiques, comptables, de gestion, d'architecture, d'ingénierie, de contrôle et d'analyses techniques (**20,8 %**), elles regroupent la majorité des start-ups de Belgique.

Croisement sectoriel, selon le chiffre d'affaires et l'emploi

Pour des questions de visibilité du graphique 2.25, seuls les dix premiers secteurs (par ordre décroissant du nombre de startups dans chacun d'entre eux) ont été retenus.

- **GG** Commerce ; réparation d'automobiles et de motocycles
- **MA** Activités juridiques, comptables, de gestion, d'architecture, d'ingénierie, de contrôle et d'analyses techniques
- **FF** Construction
- **JCA** ctivités informatiques et services d'information
- **LL** Activités immobilières
- **II** Hébergement et restauration
- **NN** Activités de services administratifs et de soutien
- **AA** Agriculture, sylviculture et pêche
- **MC** Autres activités spécialisées, scientifiques et techniques
- **HH** Transports et entreposage

Graphique 2.25. Répartition des start-ups selon le chiffre d'affaires annuel par quartiles – 2012 (en %)



Source : SPF Economie - DG Statistique - Statistics Belgium.

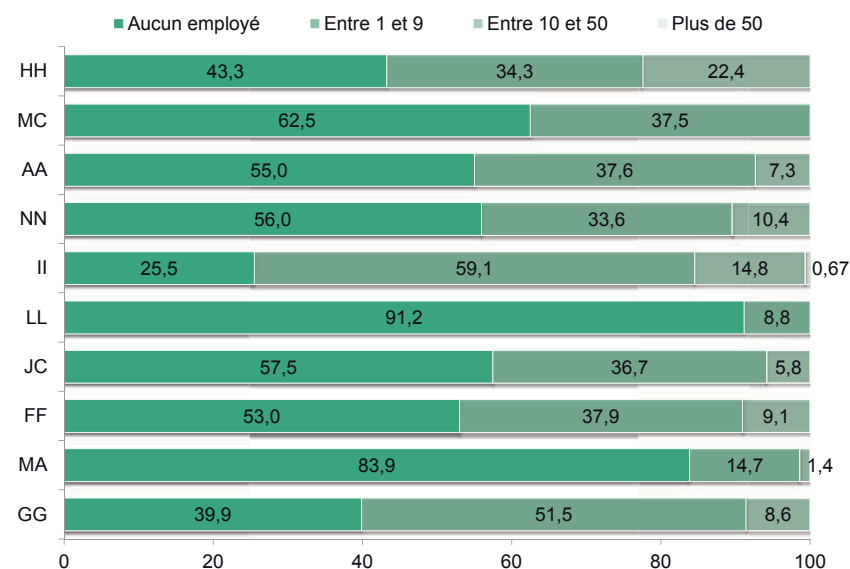
Les secteurs qui concentrent les start-ups dont le périmètre de chiffre d'affaires est le plus faible sont ceux des Activités immobilières avec **45,1 %** des start-ups qui ont un chiffre d'affaires inférieur à 65.717 euros, des Autres Activités spécialisées, scientifiques et techniques avec **29,8 %** et des Activités informatiques et services d'information avec **28 %**. Les secteurs dont on retrouve la proportion la plus importante de start-ups dans le quartile supérieur du chiffre d'affaires (≥ 671.662 euros) sont le Commerce avec **46,1 %**, les Transports et Entreposage avec **40,3 %** et la Construction avec **34,2 %**.

A titre d'information, le secteur des Télécommunications qui nous intéresse plus particulièrement dans le cadre du Baromètre de la société de l'information se répartit comme suit : **8,3 %** et **33,3 %** respectivement pour les quartiles extrêmes à savoir < 65.717 euros et ≥ 671.662 euros ; **8,3 %** et **50 %** respectivement pour les deuxième et troisième quartiles.

Pour des questions de visibilité du graphique 2.26, seuls les dix premiers secteurs (par ordre décroissant du nombre de startups dans chacun d'entre eux) ont été retenus.

- **GG** Commerce ; réparation d'automobiles et de motocycles
- **MA** Activités juridiques, comptables, de gestion, d'architecture, d'ingénierie, de contrôle et d'analyses techniques
- **FF** Construction
- **JC** Activités informatiques et services d'information
- **LL** Activités immobilières
- **II** Hébergement et restauration
- **NN** Activités de services administratifs et de soutien
- **AA** Agriculture, sylviculture et pêche
- **MC** Autres activités spécialisées, scientifiques et techniques
- **HH** Transports et entreposage

Graphique 2.26. Répartition des start-ups selon le nombre d'employés par quartiles – 2012 (en %)



Source : SPF Economie - DG Statistique - Statistics Belgium.

Il appert de la répartition des start-ups par classe d'emploi que les secteurs passés en revue concentrent majoritairement des start-ups qui n'ont aucun employé. **91,2 %** des start-ups du secteur des Activités immobilières et **83,9 %** des start-ups du secteur des Activités juridiques, comptables, de gestion, d'architecture, d'ingénierie, de contrôle et d'analyses techniques n'ont aucun employé. Cette situation particulière peut s'expliquer par le fait que ce sont des secteurs qui recourent massivement aux travailleurs indépendants. A l'inverse, la proportion de start-ups dans le troisième quartile est relativement faible pour les secteurs passés sous revue et marginale pour le quatrième quartile.

En ce qui concerne le secteur des Télécommunications, les start-ups se répartissent pour l'essentiel dans les deux premiers quartiles avec **75 %** pour le deuxième et **16,6 %** pour le premier.

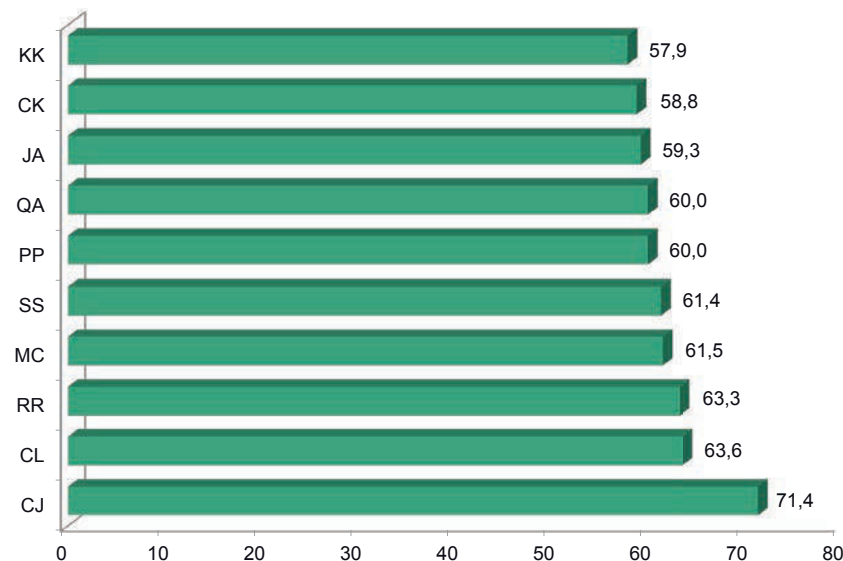
Taux de survie des start-ups

53,4 % des start-ups nées en 2010 ont survécu en 2012. Ce taux est logiquement inférieur au taux moyen de survie à cinq ans des entreprises en Belgique qui se situe bon an mal an aux alentours de **65 %**.

Le graphique 2.27 reprend les taux de survie en 2012 des start-ups qui ont été créées en 2010. Il reprend les dix branches d'activité pour lesquelles les taux sont les plus élevés.

- **CJ** Fabrication d'équipements électriques
- **CL** Fabrication de matériels de transport
- **RR** Arts, spectacles et activités récréatives
- **MC** Autres activités spécialisées, scientifiques et techniques
- **SS** Autres activités de services
- **PP** Enseignement
- **QA** Activités pour la santé humaine
- **JA** Edition, audiovisuel et diffusion
- **CK** Fabrication de machines et équipements n.c.a.
- **KK** Activités financières et d'assurance

Graphique 2.27. Taux de survie des start-ups par branche d'activité en 2012 – Tranches supérieures (en %)

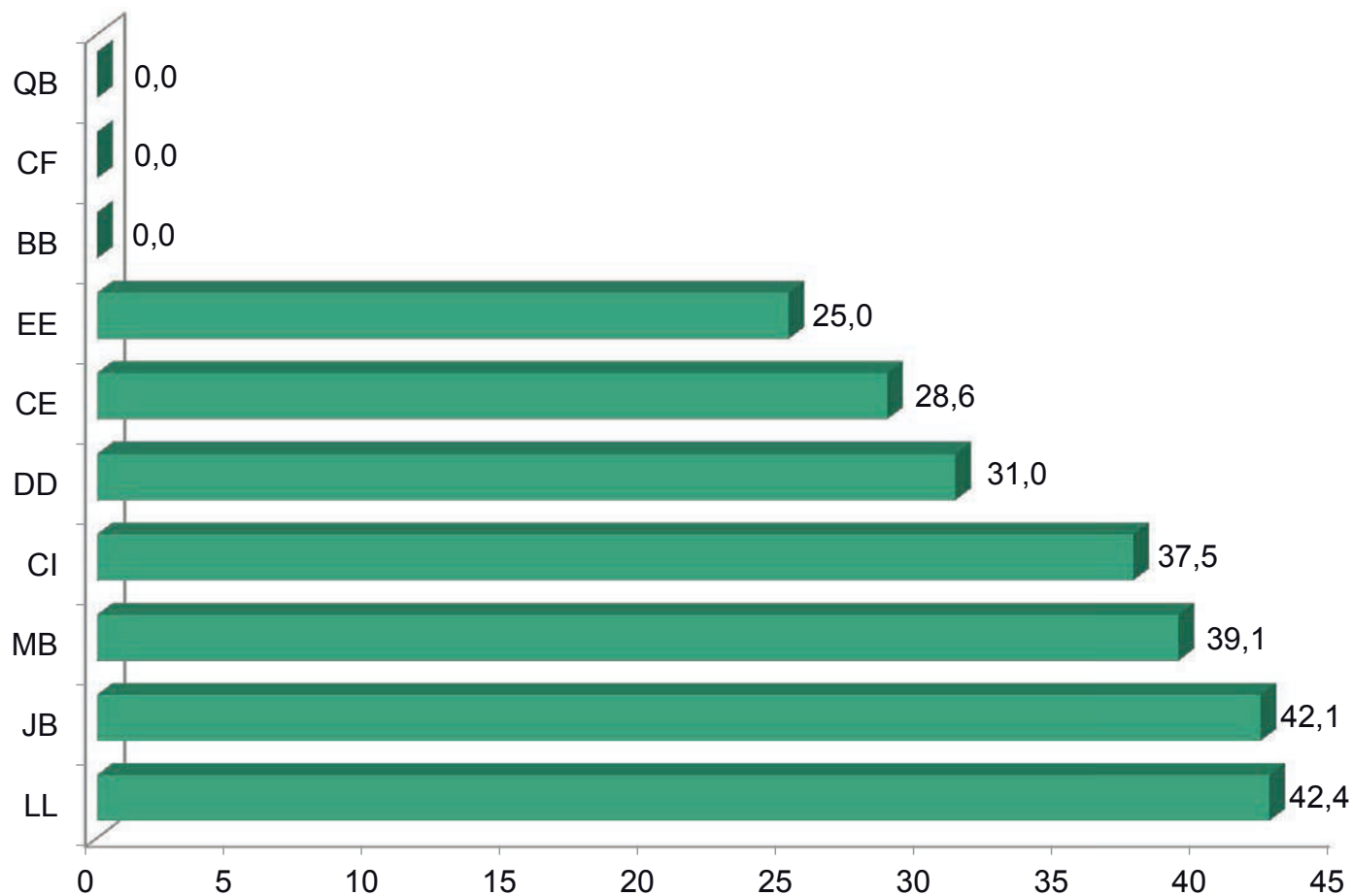


Source : SPF Economie - DG Statistique - Statistics Belgium.

Le graphique 2.28 reprend les dix branches d'activité pour lesquelles les taux de survie sont les plus faibles.

- **LL** Activités immobilières
- **JB** Télécommunications
- **MB** Recherche et développement scientifique
- **CI** Fabrication de produits informatiques, électroniques et optiques
- **DD** Production et distribution d'électricité, de gaz, de vapeur et d'air conditionné
- **CE** Industrie chimique
- **EE** Production et distribution d'eau ; assainissement, gestion des déchets et dépollution
- **BB** Industries extractives
- **CF** Industrie pharmaceutique
- **QB** Hébergement médico-social et social et action sociale sans hébergement

Graphique 2.28. Taux de survie des start-ups par branche d'activité en 2012 – Tranches inférieures (en %)



Source : SPF Economie - DG Statistique - Statistics Belgium.

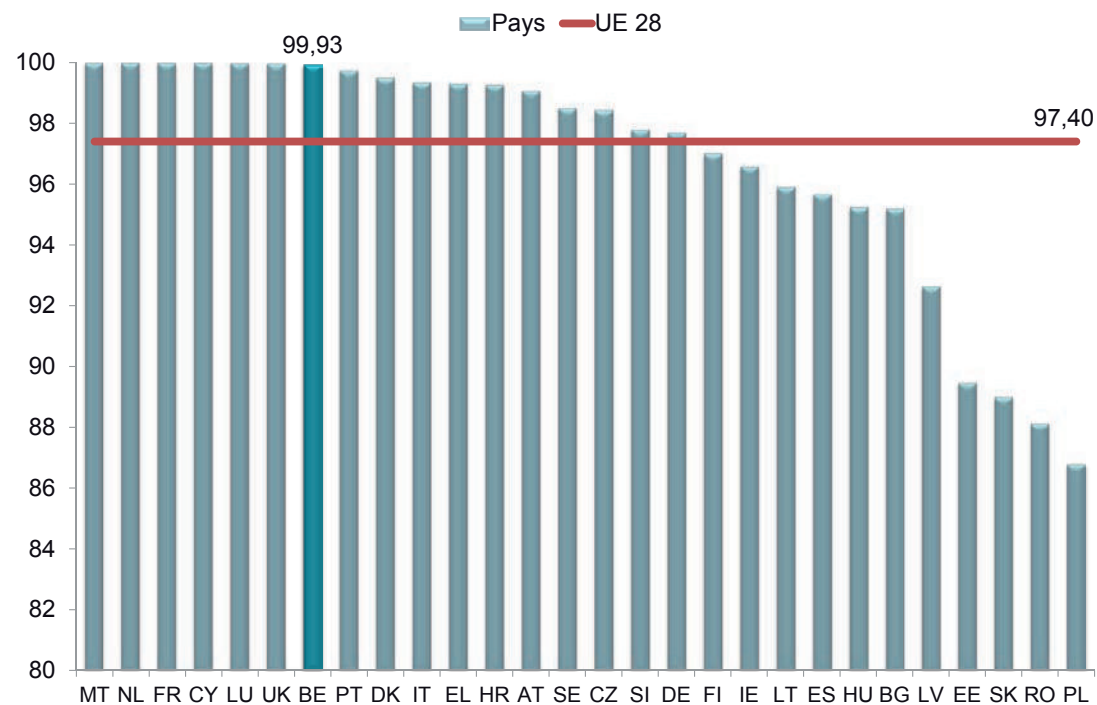
Infrastructures numériques

Internet à haut débit

Internet fixe à haut débit

Couverture

Graphique 3.1. Taux de couverture de la population (en % des ménages) à la large bande fixe, juin 2017

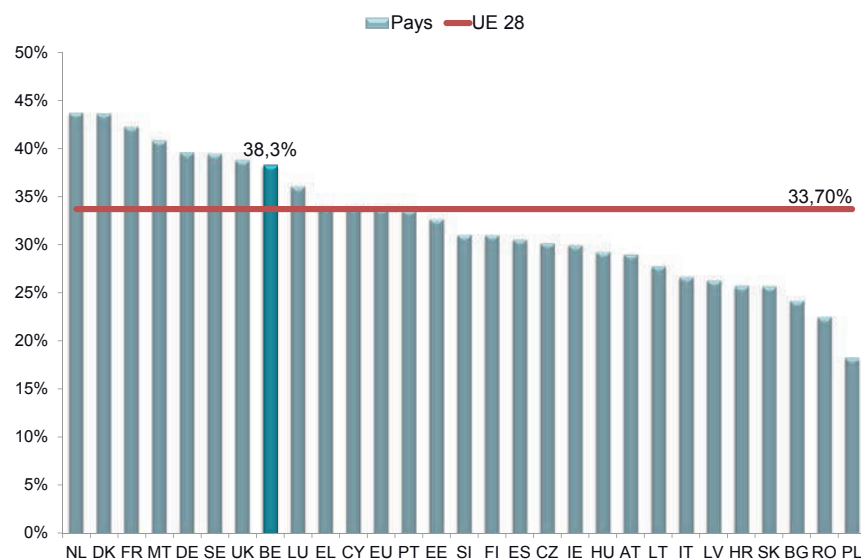


Source : Broadband coverage in Europe, studies for the EC by IHS and Point Topic (2016 onwards, SMART 2016/0045LTE).

99,93 % de la population belge est couverte par la large bande fixe. La Belgique se maintient à la **7^e place** du classement de l'UE28 en 2017. Les **0,07 %** des ménages qui n'ont pas accès à la large bande fixe habitent dans des communes situées en Région wallonne qui présentent une très faible densité de population et/ou des difficultés d'accessibilité.

Taux de pénétration

Graphique 3.2. Taux de pénétration de l'internet fixe à haut débit, juillet 2017
(nombre d'abonnements par 100 habitants)



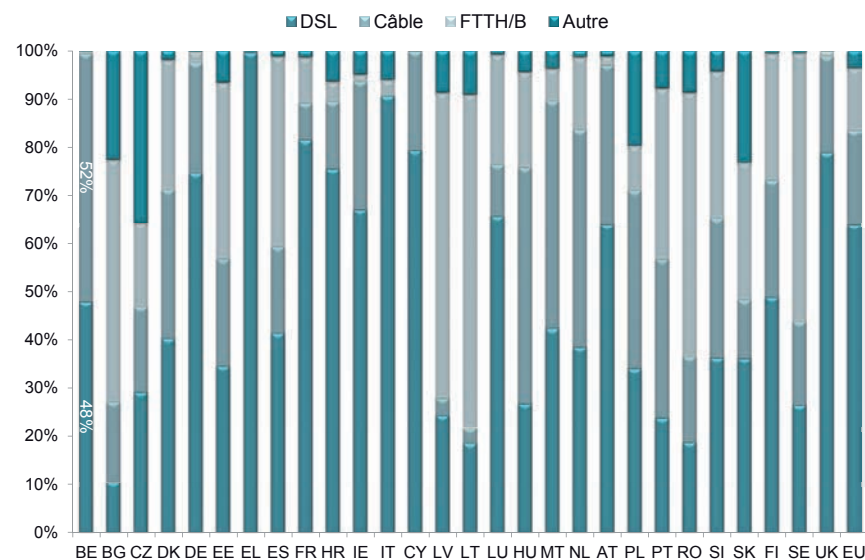
Source : Fixed broadband penetration, juillet 2017, COCOM.

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

En juillet 2017, le taux de pénétration de l'internet fixe à haut débit en Belgique était de **38,3 %** soit une hausse de 1,1 point de pourcentage par rapport à 2016. Notre pays rétrograde toutefois à la **8^e place** au profit de la Suède. Bien que largement devant la moyenne de l'UE28, la Belgique est distancée par ses principaux voisins et plus particulièrement les Pays-Bas et la France avec un écart de respectivement 5,4 points et 4 points de pourcentage.

Types de connexion

Graphique 3.3. Répartition des parts de marché de l'internet fixe par technologie, juillet 2017

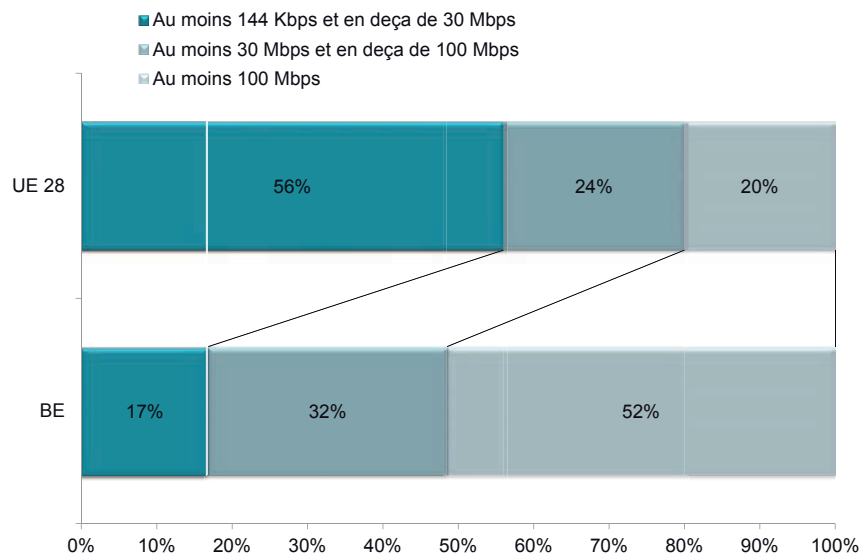


Source : Fixed broadband subscriptions - technology market shares, Juillet 2017, COCOM.

Avec les Pays-Bas et Malte, la Belgique fait partie des 3 pays de l'UE28 qui affichent une répartition relativement équilibrée entre le DSL et le câble pour les connexions à l'internet fixe haut débit. Il convient toutefois de relever une spécificité propre à la Belgique à savoir l'absence d'abonnements résidentiels à la fibre optique (FTTH/B) tandis que celle-ci représente **15 %** des abonnements aux Pays-Bas et **7 %** à Malte. En juillet 2017, les abonnements au DSL représentaient **48 %** des abonnements à l'internet fixe haut débit contre **52 %** pour le câble qui grignote 1 point de pourcentage par rapport à 2016. La situation diffère au niveau de la moyenne de l'UE28 où le DSL domine avec **64 %** des parts de marché contre **19 %** pour le câble et **13 %** pour la fibre. Globalement au niveau européen, on observe une tendance à une diminution des abonnements DSL au profit du câble et surtout de la fibre optique.

Débits

Graphique 3.4. Répartition des abonnements internet fixe à haut débit par vitesse, juillet 2017



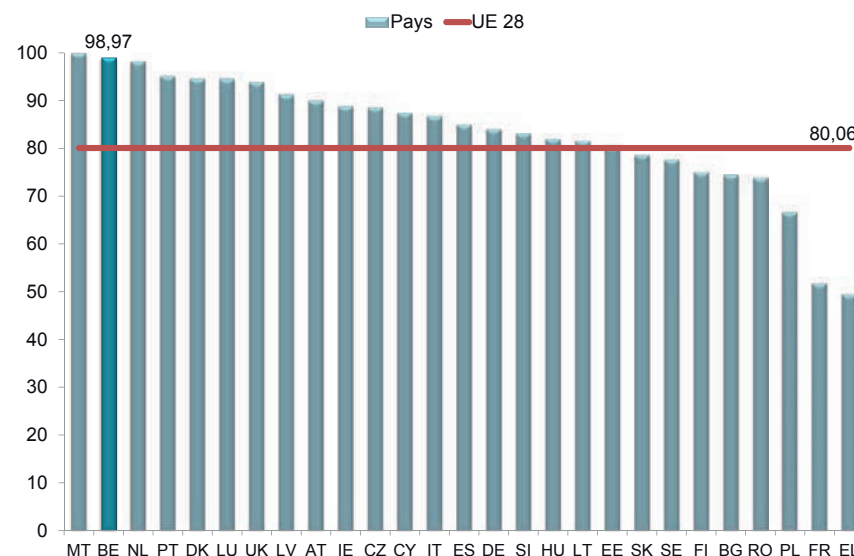
Source : Fixed broadband subscriptions by speed, juillet 2017, COCOM.

La Belgique maintient **sa position de leader** européen en ce qui concerne les vitesses des abonnements à l'internet fixe. En effet, **83 %** des abonnements souscrits portent sur des débits d'au moins 30 Mbps en juillet 2017. A titre de comparaison, la moyenne européenne s'établit à **44 %**. En l'espace d'une année, la part des abonnements portant sur des débits d'au moins 100 Mbps a bondi de 16 points de pourcentage dans notre pays et pour la première fois cette catégorie d'abonnements devient majoritaire avec **52 %**. Cela témoigne à la fois du renforcement de la stratégie de montée en débit chez les opérateurs et du succès grandissant de ces offres auprès des consommateurs. En ce qui concerne le taux de pénétration de l'Internet fixe ultrarapide (plus de 100 Mbps), la Belgique occupe désormais **la 2^e place** de l'UE28 derrière la Suède après avoir dépassé les Pays-Bas.

NGA

Couverture

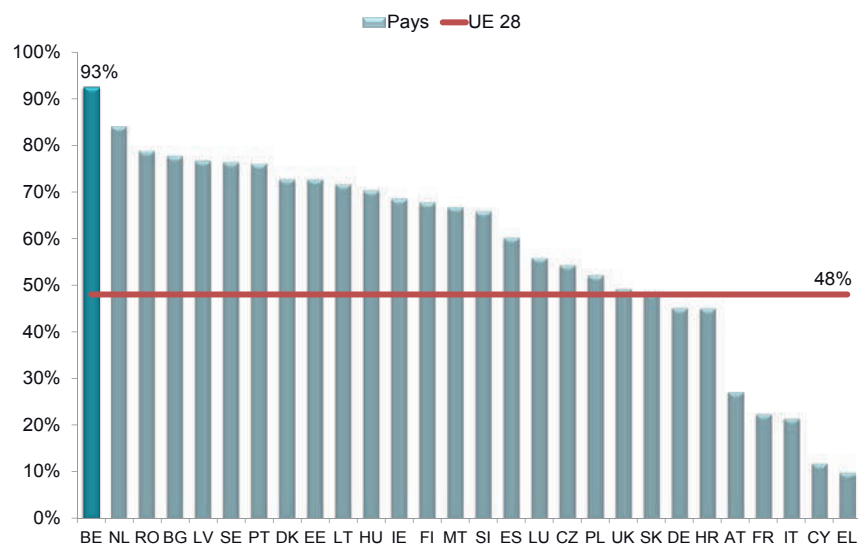
Graphique 3.5. Taux de couverture (en % de la population) à la large bande fixe de type NGA, juin 2017



Source : Broadband coverage in Europe, studies for the EC by IHS and Point Topic (2016 onwards, SMART 2016/0045LTE).

La Belgique se maintient **en 2^e position** de l'UE28 pour ce qui concerne la couverture de la population par les réseaux de type NGA (réseaux d'accès filaires tels que le FTTH, le FTTB, le VDSL, le câble Docsis 3.0 permettant des débits d'au moins 30 Mbps). **98,97 %** de la population de Belgique peut avoir accès à une connexion internet de type NGA alors que la moyenne de l'UE28 s'établit à **80,06 %**.

Graphique 3.6. Nombre d'abonnements NGA (en % des abonnements internet fixe à haut débit), juillet 2017



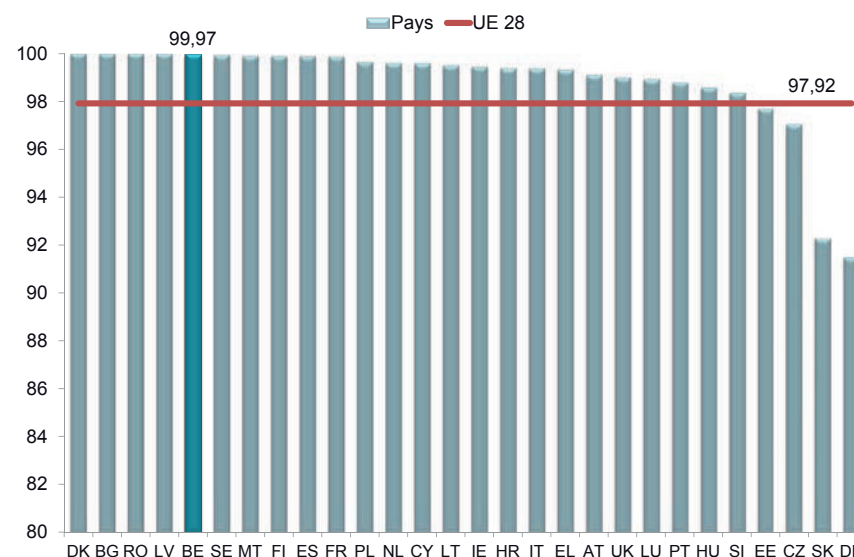
Source : NGA (FTTH, FTTB, VDSL, Cable Docsis 3.0 and other NGA) subscriptions as a % of total fixed broadband subscriptions, juillet 2017, COCOM.

La Belgique occupe confortablement la **1re position** européenne pour ce qui concerne la proportion d'abonnements NGA. En juillet 2017, **93 %** des abonnements internet fixe à haut débit étaient du type NGA soit une augmentation de 5 points de pourcentage par rapport à 2016. Notre pays devance largement la moyenne européenne mais aussi nos principaux voisins puisque ce taux s'établit à **84 %** aux Pays-Bas, **45 %** en Allemagne et **22 %** en France.

Internet mobile à haut débit

Couverture

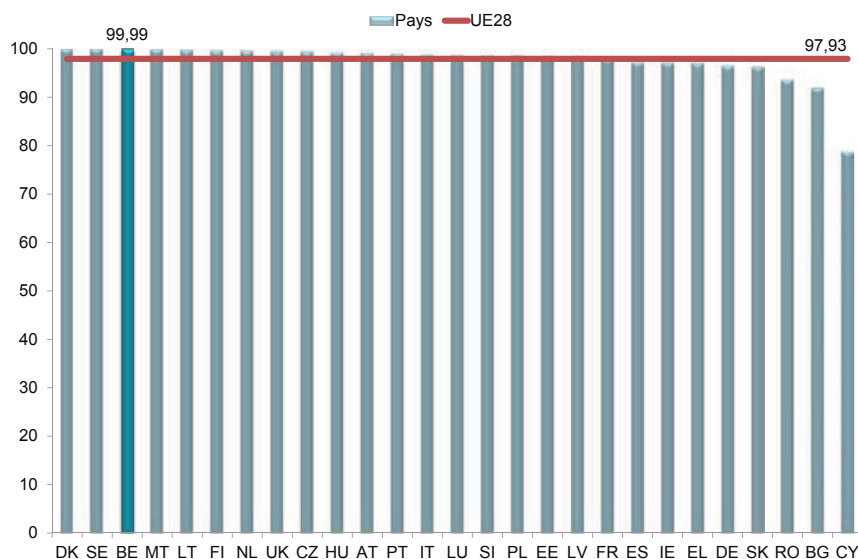
Graphique 3.7. Taux de couverture de la population (en % des ménages) à l'internet mobile 3G+ (HSPA), juin 2017



Source : Broadband coverage in Europe, studies for the EC by IHS and Point Topic (2016 onwards, SMART 2016/0045LTE).

La technologie HSPA est plus connue sous son appellation commerciale « 3G+ ». Le taux de couverture de la population par la large bande mobile de type HSPA était de **99,97 %** en Belgique à la mi 2017 ce qui nous situe favorablement par rapport à la moyenne de l'UE 28 (**97,92 %**) mais aussi par rapport à nos principaux voisins.

Graphique 3.8. Taux de couverture de la population (en % des ménages) à l'internet mobile 4G (LTE), juin 2017

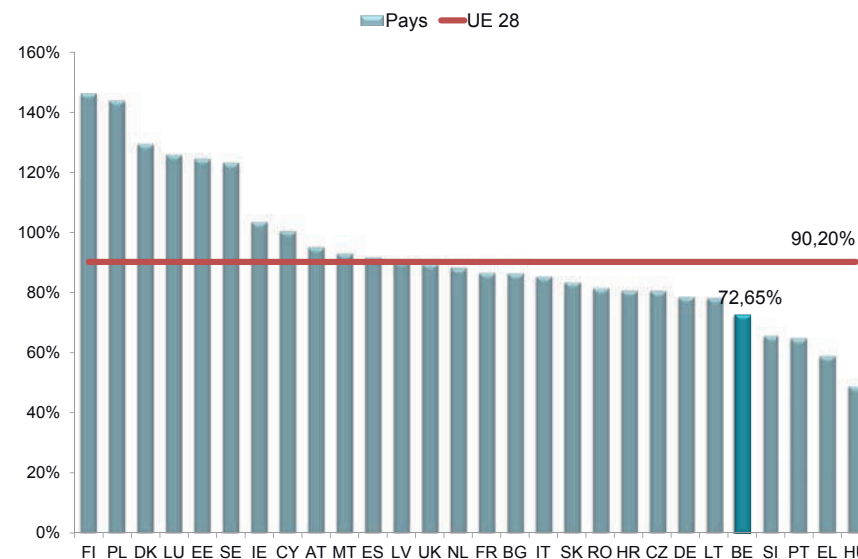


Source : Broadband coverage in Europe, studies for the EC by IHS and Point Topic (2016 onwards, SMART 2016/0045LTE).

La couverture de la population par la 4G est quasiment intégrale depuis juin 2017. Avec le Danemark et la Suède, la Belgique fait partie des 3 pays à réaliser cette performance. Elle devance légèrement les Pays-Bas (99,60 %) et plus largement la France (97,99 %) et l'Allemagne (96,50 %) ; ces deux derniers pays étant probablement désavantagés par la superficie de leurs territoires.

Taux de pénétration

Graphique 3.9. Taux de pénétration de l'internet mobile à haut débit, juin 2017 (nombre d'abonnements par 100 habitants)



Source: Mobile broadband penetration, juillet 2017, COCOM.

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

En dépit de la couverture quasiment complète de la population, la Belgique continue de pâtir d'une faible pénétration de l'internet mobile. En juin 2017, **72,65 %** des Belges disposaient de ce type d'abonnement ce qui est largement inférieur à la moyenne de l'UE28 (**90,20 %**) et nous positionne à une modeste **24^e position** européenne. Bien que ce taux soit en constante augmentation depuis plusieurs années, nous ne parvenons pas à résorber notre retard, ce qui indique que la majorité des pays progressent plus vite. La couverture du territoire ne peut plus être invoquée pour justifier ce retard puisque celle-ci a fortement

progressé ces deux dernières années. Il convient donc de continuer à sensibiliser la population, plus particulièrement les seniors, à l'utilité de l'utilisation de l'internet mobile.

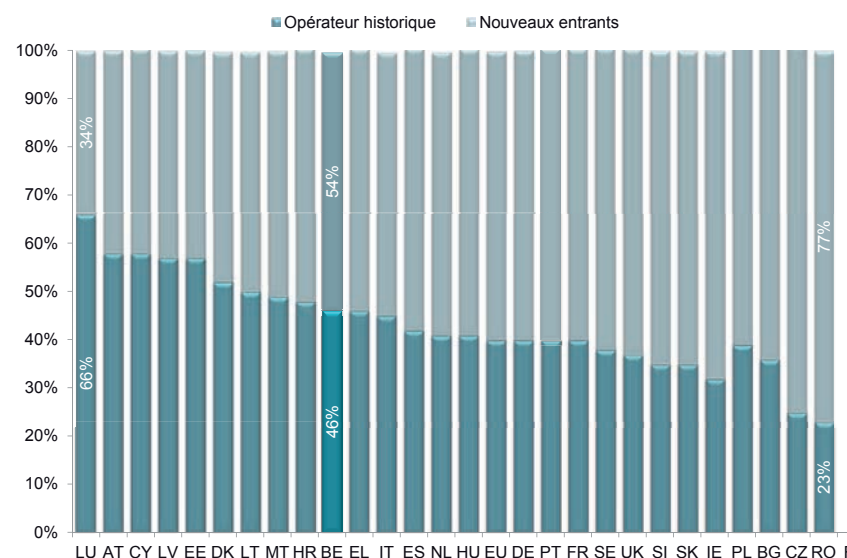
Part de la 4G dans le nombre de cartes SIM à large bande

Fin 2017, il y avait 8.588.776 cartes SIM à large bande actives en Belgique soit une augmentation de **8,2 %** par rapport à 2016. Elles représentent désormais **60,7 %** du total des cartes SIM actives en Belgique. **68 %** des cartes SIM à large bande actives issues des trois opérateurs de réseau mobile sont des cartes 4G en 2017 contre **50,7 %** l'année précédente soit une augmentation de plus de 17 points de pourcentage. **32 %** des cartes SIM à large bande ne sont pas actives en 4G ce qui reflète bien le faible taux relatif de pénétration de cette technologie auprès de la population. Bien qu'une partie de ces cartes SIM correspond à des cartes utilisées dans le cadre de protocoles « machine to machine » qui ne nécessitent pas de connexions 4G, il subsiste toutefois une marge de progression importante en matière de pénétration de la 4G auprès de la population.

Marchés des télécommunications

Parts de marché

Graphique 3.10. Répartition des parts de marché de l'opérateur historique et des nouveaux entrants sur la large bande fixe, juillet 2017 (en %)



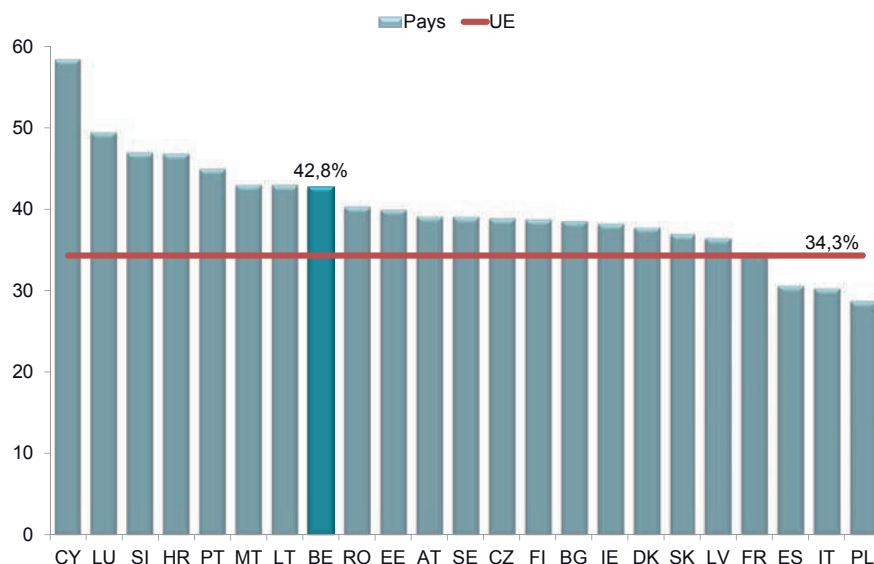
Source: Fixed broadband subscriptions – Operator market shares, juillet 2017, COCOM.

L'opérateur historique détenait **46 %** des parts de marché de la large bande fixe en Belgique contre **54 %** pour les nouveaux entrants en juillet 2017. Ces parts sont stables depuis plusieurs années. La part de marché des nouveaux entrants s'établissait en moyenne à **60 %** au sein de l'UE.

La concurrence sur le marché belge de la large bande fixe s'exerce très largement entre les plateformes DSL et câble mais très peu au sein de chacune de celles-ci. En effet, au sein de la plateforme DSL, l'opérateur historique détenait **96 %** des parts de marché en juillet 2017 contre **4 %** seulement pour les nouveaux entrants. En moyenne dans l'UE28, la part de marché de l'opérateur historique était de **53 %**. Dans les pays voisins, cette part était respectivement de **41 %** en France, **53 %** en Allemagne et

76 % aux Pays-Bas alors même que ce dernier pays dispose d'une infrastructure internet fixe comparable à la nôtre. Toutefois, la concurrence sur la plateforme câble s'est renforcée depuis l'ouverture du réseau câblé à la concurrence.

Graphique 3.11. Part de marché du principal opérateur de téléphonie mobile dans certains pays de l'UE en 2016

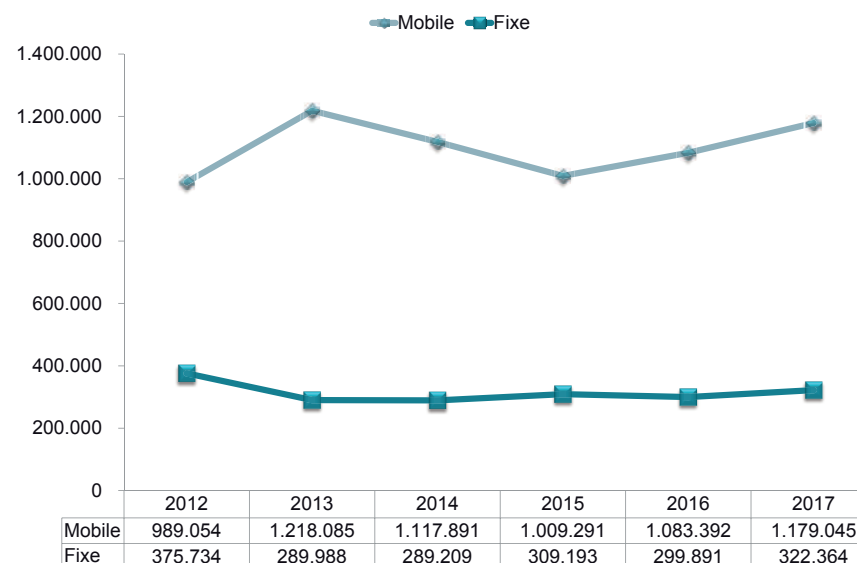


Source : Digital Scoreboard, Commission européenne ; données manquantes pour certains pays de l'UE.

Les chiffres dans le graphique 3.11 concernent 2016. Pour la Belgique, les données pour 2017 sont disponibles. Il en ressort que Proximus domine largement le marché de la téléphonie mobile puisque sa part était environ **40 %** (exprimée en % de cartes SIM actives, y compris light MVNO) en 2017. En moyenne dans l'UE, cette part s'établissait à **34,3 %** en 2016. Les parts de marché des deux autres opérateurs de réseau mobile en Belgique étaient entre [20-30] % pour Orange et [30-40] % pour Telenet (y compris Base).

Portabilité des numéros fixes et mobiles

Graphique 3.12. Nombre de numéros fixes et mobiles portés entre opérateurs en Belgique en 2017



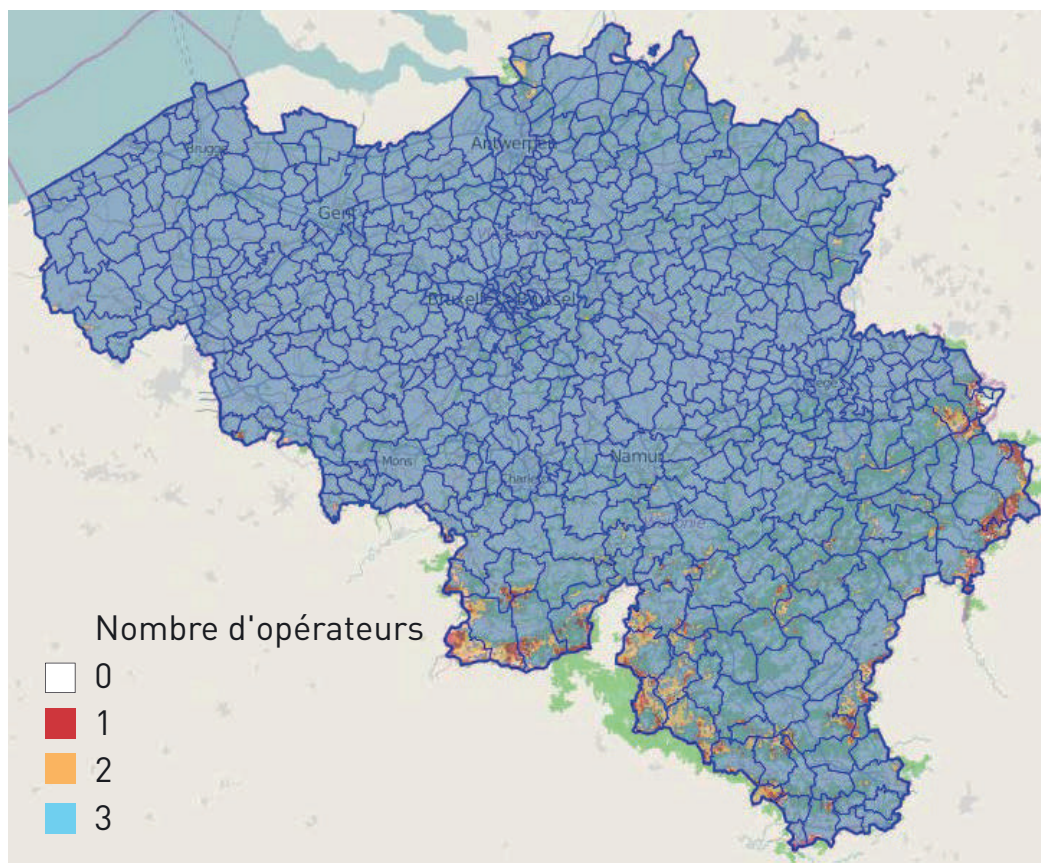
Source : ASBL Portabilité des numéros – et IBPT.

En 2017, 322.364 numéros de téléphone fixe ont été portés, c'est-à-dire que leurs titulaires ont changé d'opérateur. Ce chiffre s'inscrit en hausse de **7,5 %** par rapport à 2016, probablement en raison de l'entrée en vigueur, le 1^{er} juillet 2017, de la nouvelle réglementation (« easy switch ») qui facilite nettement le changement d'opérateur fixe. Jusqu'alors, le changement d'opérateur fixe était compliqué pour les particuliers en raison de l'intégration, dans la majorité des cas, de la téléphonie fixe dans un pack incluant d'autres services. « Easy switch » permet aux consommateurs de changer facilement d'opérateur double ou triple play sans interruption de service puisque c'est le nouveau fournisseur qui prend en charge toute la procédure de transition, sur le plan administratif et technique.

En ce qui concerne le téléphone mobile, 1.179.045 numéros ont été portés en 2017 soit une augmentation de **8,8 %** par rapport à 2016, ce qui témoigne d'un renforcement de la dynamique concurrentielle sur ce marché.

Cartes de couverture : réseaux mobiles

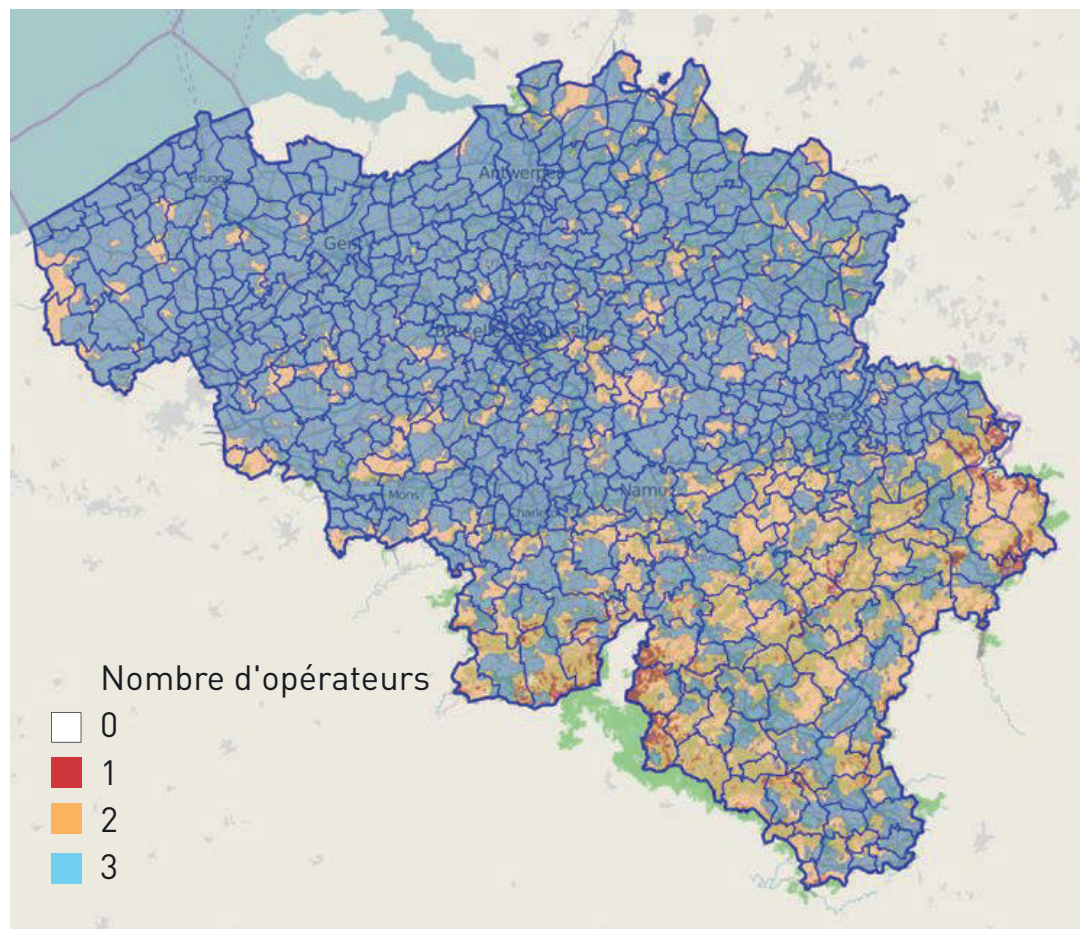
Carte 3.13. Couverture territoriale de la technologie mobile 3G, juin 2017



Source : IBPT.

La carte 3.13 montre qu'il subsiste, en juin 2017, quelques zones, principalement en Région wallonne, où la couverture par la technologie 3G est parcellaire, c'est-à-dire que seuls 1 ou 2 opérateurs maximum y sont disponibles. Cela concerne principalement des zones situées dans les provinces de Luxembourg, du Hainaut et de Namur. La situation s'est quelque peu améliorée par rapport à la précédente mesure qui datait de janvier 2017.

Carte 3.14. Couverture territoriale de la technologie mobile 4G, juin 2017

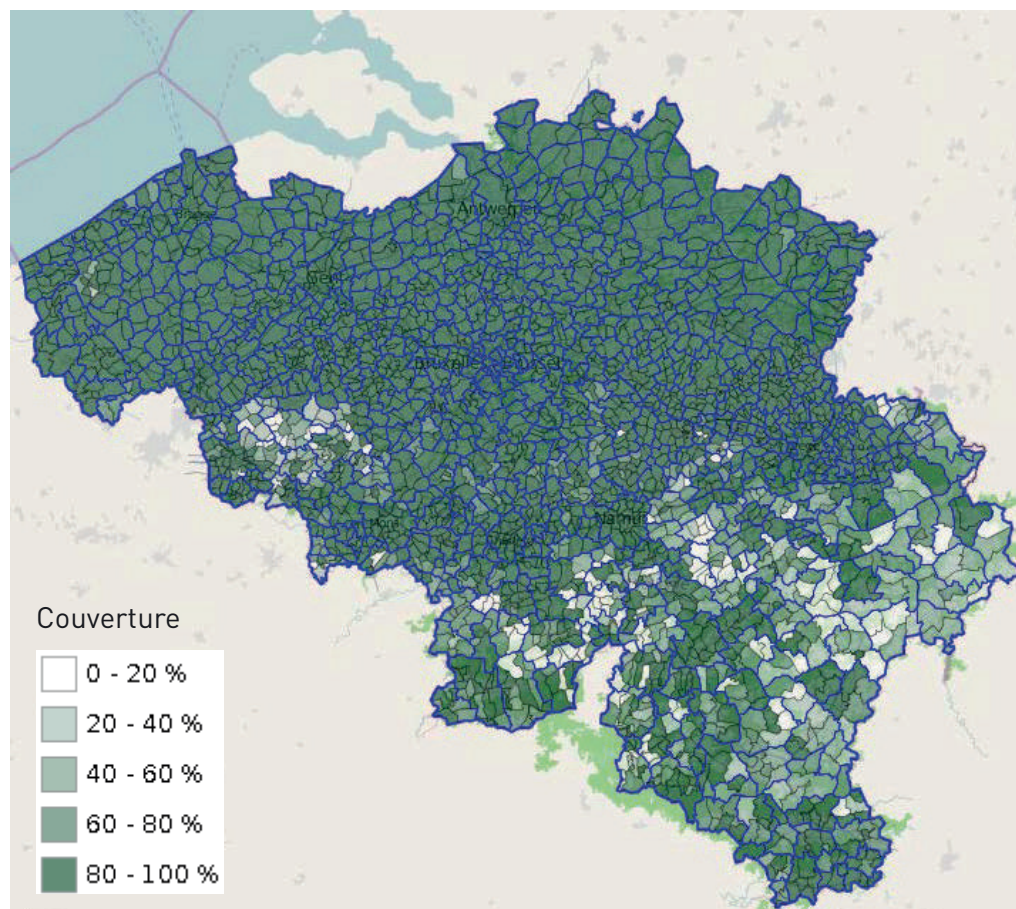


Source : IBPT.

La couverture territoriale de la 4G est davantage problématique dans le Sud du pays que dans le Nord. En effet, on peut constater que les zones qui ne sont couvertes que par 1 ou 2 opérateurs maximum sont plus nombreuses et plus étendues en Wallonie qu'en Flandre. Cela s'explique principalement par la géographie plus contraignante et la densité de la population plus faible au Sud du pays.

Cartes de couverture de l'accès fixe à la large bande

Carte 3.15. Couverture territoriale de l'accès fixe à la large bande à très haut débit (30 Mbps), mars 2017



Source : IBPT.

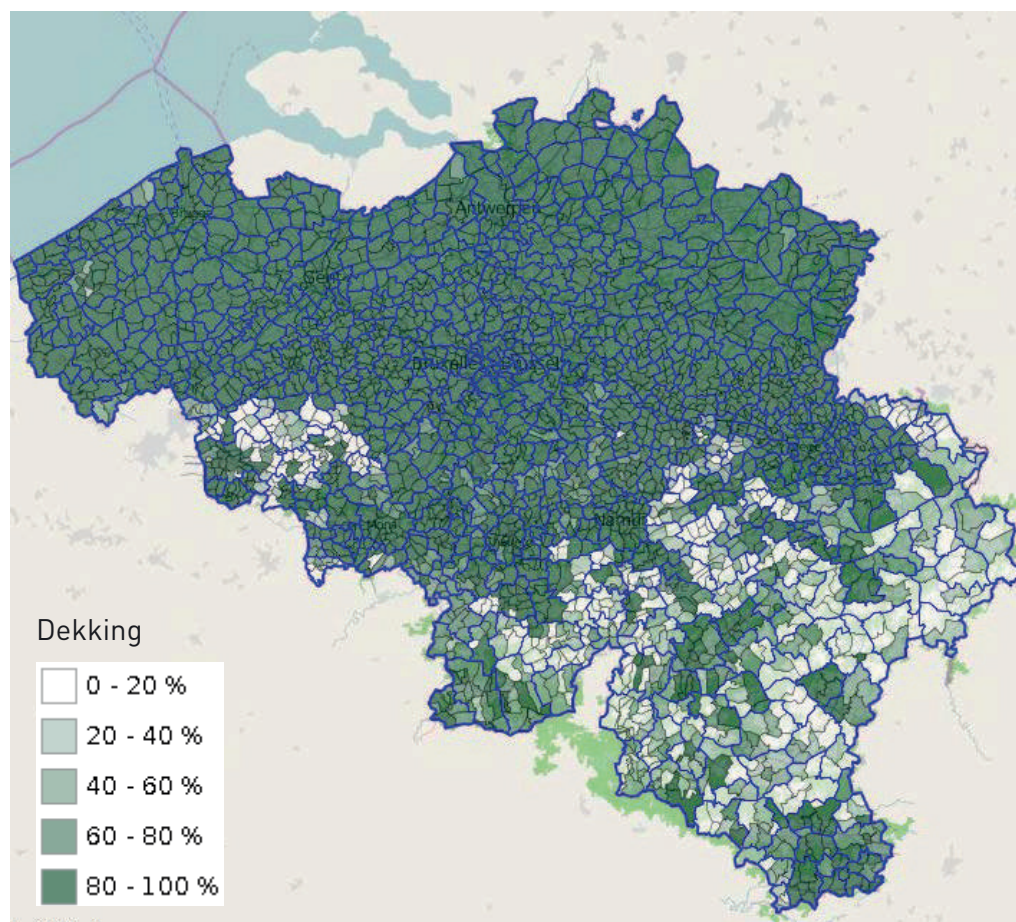
La carte 3.15 renseigne sur la couverture en matière d'accès fixe à la large bande par l'ensemble des opérateurs actifs sur le marché belge. Elle indique le taux de logements connectables à l'internet fixe à 30Mbps. Pour rappel, le DAE fixe comme objectif que **100 %** de la population soit couverte par une connexion fixe offrant un débit d'au moins 30 Mbps à l'horizon 2020.

La couverture globale du pays pour ce débit s'établissait à **95,5 %** au 1^{er} mars 2017. Ce taux était de **93,6 %** en mars 2016. Le taux de couverture a tendance à s'améliorer progressivement mais il subsiste de nombreuses zones dans les provinces de Liège, Namur, du Luxembourg et du Hainaut où le taux de logements connectables est compris entre **0 et 20 %**. Ces zones correspondent pour l'essentiel à des petites entités isolées où la densité de population est très faible, ce qui n'incite pas les opérateurs à investir pour déployer ou améliorer leurs réseaux compte tenu des coûts importants que cela engendrerait.

Pour atteindre les **100 %** de couverture à l'horizon 2020, un plan d'action « zones blanches » est en préparation auprès du ministre de l'Agenda numérique, en concertation avec les communes concernées, les autorités régionales et les opérateurs. Parmi les actions envisagées figurent des mesures de réduction du coût du déploiement du haut débit dans le cadre de la mise en œuvre de la directive 2014/61/UE, de stimulation des investissements dans les zones où il n'y a pas encore d'infrastructure et la combinaison de différentes technologies d'accès en ce compris le satellite et augmenter les exigences de la couverture mobile. En ce qui concerne la stimulation des investissements, l'IBPT a proposé un allègement de la régulation des marchés de la large bande afin de permettre aux opérateurs ne disposant pas encore d'un réseau à 30 Mbps dans les zones blanches de pouvoir déployer ou moderniser leur réseau avec la garantie de ne pas devoir ouvrir celui-ci à leurs concurrents. Cet allègement de la régulation est actuellement soumis à consultation publique par le régulateur.

Dans le cadre de la recherche de solutions innovantes pour améliorer la couverture des zones blanches, l'opérateur historique a mené une expérience pilote concluante de combinaison des technologies d'accès DSL + 4G dans la commune rurale de Frasnes-lez-Anvaing. Cette solution sera étendue à l'ensemble du territoire national.

Carte 3.16. Couverture territoriale de l'accès fixe à la large bande à débit ultra-rapide (100 Mbps), mars 2017



Source : IBPT.

En ce qui concerne l'internet fixe à 100 Mbps, la couverture globale du pays était de **92,6 %** en mars 2017 contre **91,1 %** un an auparavant. On peut remarquer que les zones où la couverture est la plus faible sont globalement situées dans les mêmes régions que celles qui sont peu couvertes par le haut débit à 30 Mbps, à la différence près qu'elles sont plus élargies.

Evolution des prix des services de télécommunications

L'IBPT réalise depuis plusieurs années une étude comparative des prix des services de télécommunications pour les utilisateurs professionnels en Belgique et dans les pays voisins à savoir, la France, les Pays-Bas, l'Allemagne et le Royaume-Uni. L'étude compare les tarifs mensuels de différents paniers de services de télécommunications qui s'adressent aux indépendants et aux PME. Les grands clients professionnels, qui ont généralement recours à des offres sur mesure, ne sont pas visés par cette étude. Pour le détail des différents paniers et types d'entreprises et indépendants, le lecteur pourra se référer à l'étude complète (*).

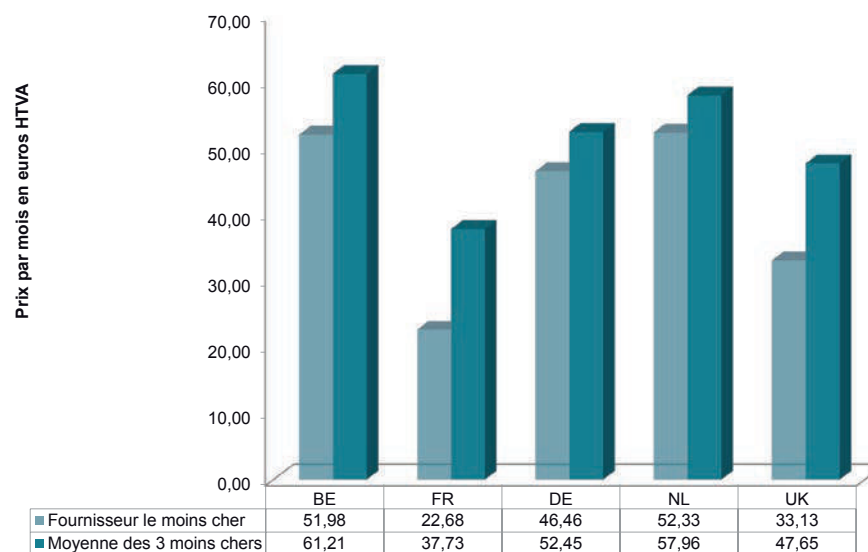
(*) IBPT, [Etude de comparaison des prix des produits de télécommunications pour les utilisateurs professionnels en Belgique, en France, en Allemagne, aux Pays-Bas et au Royaume-Uni \(tarifs février/mars 2017\)](#).

Les résultats se basent sur des informations collectées en février-mars 2017. 8 profils d'utilisateurs ont été déterminés. Les principaux résultats de la comparaison sont présentés dans les graphiques ci-après. Les prix mentionnés correspondent au coût total de tous les services pertinents utilisés par un certain type d'entreprise.

Globalement, les entreprises ayant une faible consommation de services de télécommunications se heurtent dans notre pays à des coûts relativement élevés. Pour les professionnels ayant une utilisation intensive des services mobiles (voix et large bande), les tarifs en Belgique se situent dans la moyenne des tarifs pratiqués dans les pays voisins. Les entreprises qui ont une utilisation intensive des services de téléphonie fixe bénéficient de tarifs attractifs en Belgique. En ce qui concerne l'internet fixe, lorsque l'on considère les types d'entreprises comptant plusieurs utilisateurs, **la Belgique occupe l'avant-dernière place du classement.**

Entreprise individuelle locale

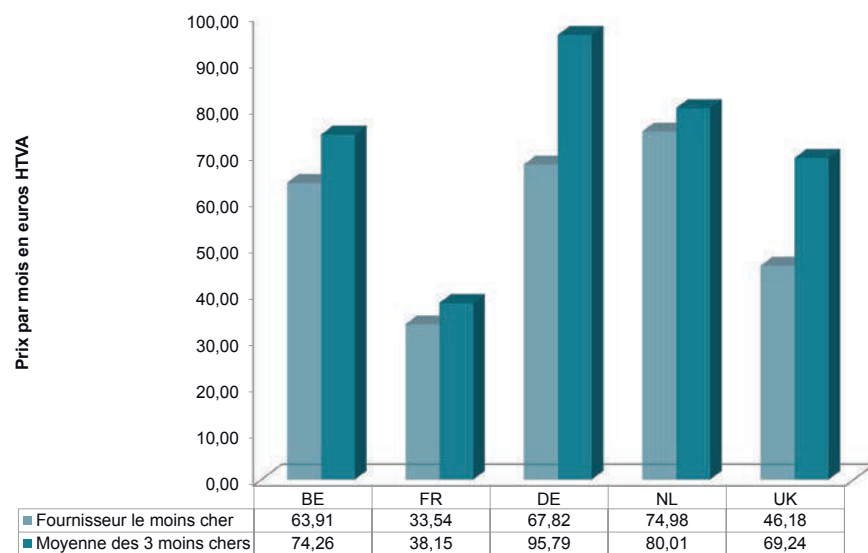
Graphique 3.17. Comparaison des tarifs mensuels des services de télécommunications



Source : IBPT.

Professionnel travaillant à domicile

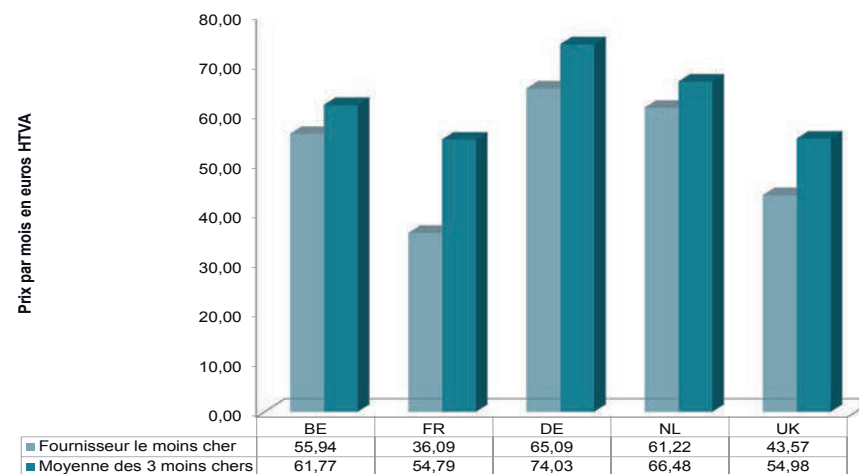
Graphique 3.18. Comparaison des tarifs mensuels des services de télécommunications



Source : IBPT.

Professionnel mobile 1

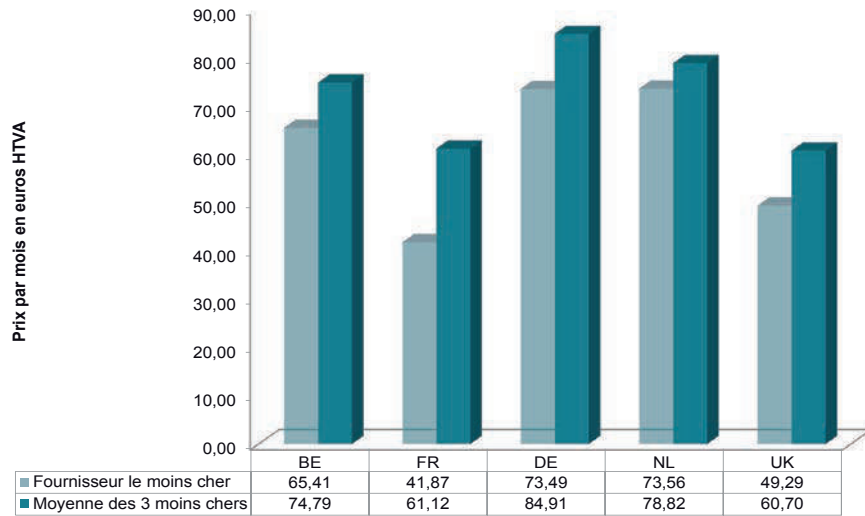
Graphique 3.19. Comparaison des tarifs mensuels des services de télécommunications



Source : IBPT.

Professionnel mobile 2

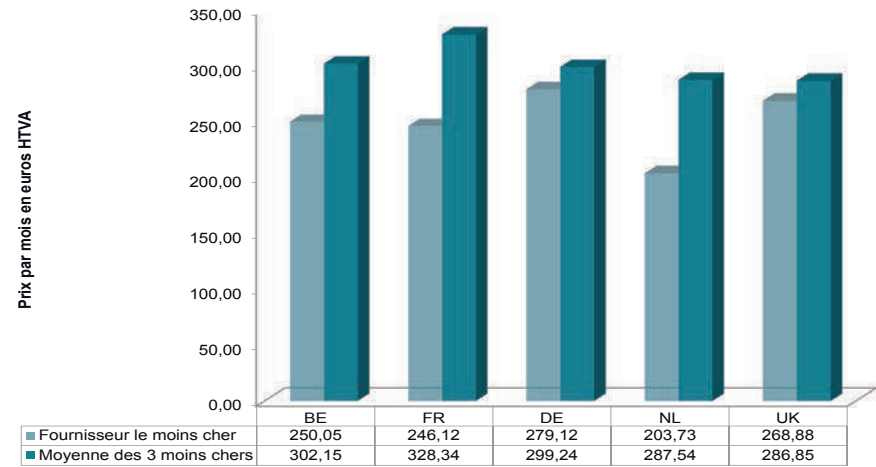
Graphique 3.20. Comparaison des tarifs mensuels des services de télécommunications



Source : IBPT.

Point de vente

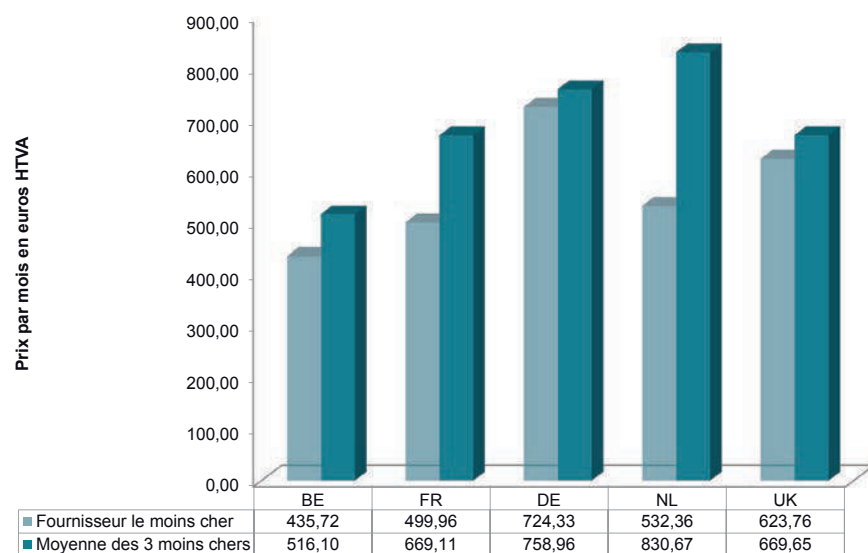
Graphique 3.21. Comparaison des tarifs mensuels des services de télécommunications



Source : IBPT.

Société commerciale locale

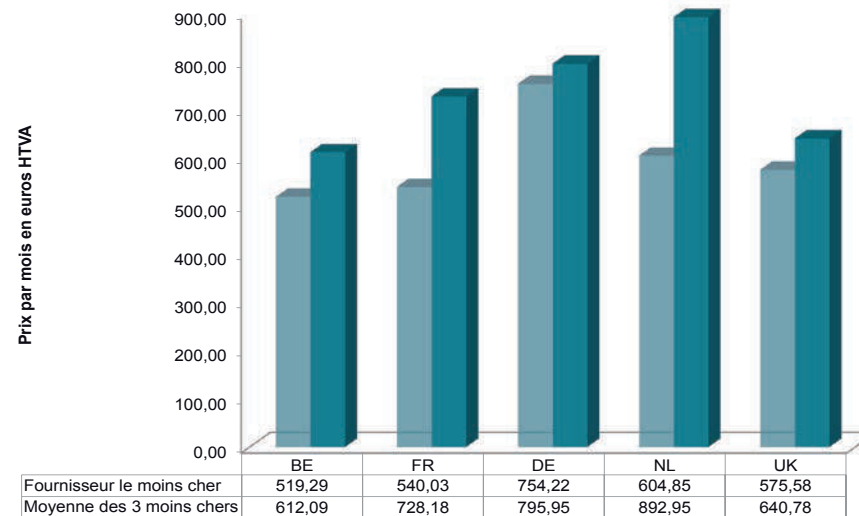
Graphique 3.22. Comparaison des tarifs mensuels des services de télécommunications



Source : IBPT.

Entreprise de production locale

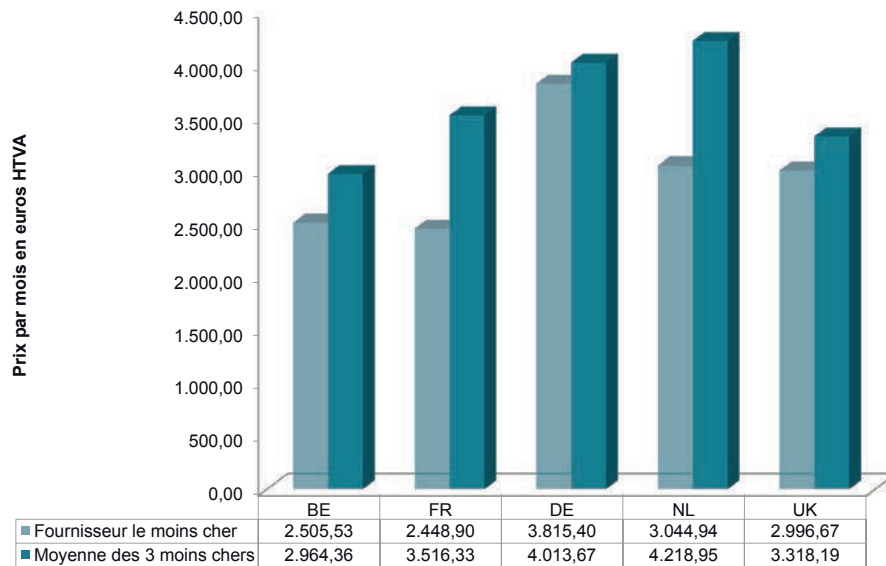
Graphique 3.23. Comparaison des tarifs mensuels des services de télécommunications



Source : IBPT.

Entreprise de services locale

Graphique 3.24. Comparaison des tarifs mensuels des services de télécommunications



Source : IBPT.

Enquête sur l'itinérance (roaming)

Grâce aux nouvelles règles d'itinérance entrées en vigueur le 15 juin 2017, les consommateurs établis dans un pays de l'UE peuvent utiliser leur téléphone portable dans un autre pays de l'UE comme ils le feraient dans leur pays, sans payer de frais supplémentaires.

En mai 2018, le consortium « TNS & Political & Social » a mené une seconde enquête sur l'itinérance, à la demande de la Commission européenne (DG Réseaux de communication, contenu et technologies). Les résultats ont été publiés dans le « Flash Eurobarometer 468 – The end of roaming charges one year later ».

L'enquête fut menée entre le 23 et le 28 mai 2018 auprès d'un échantillon de personnes (à partir de 15 ans) résidant dans les 28 Etats membres de l'UE.

D'après cette enquête Eurobaromètre sur l'itinérance, **75 %** des Belges (contre **62 %** des Européens) sont au courant de la suppression des frais d'itinérance et **65 %** des Belges (contre **69 %** des Européens) estiment qu'eux-mêmes, ou des personnes qu'ils connaissent, en tireront avantage.

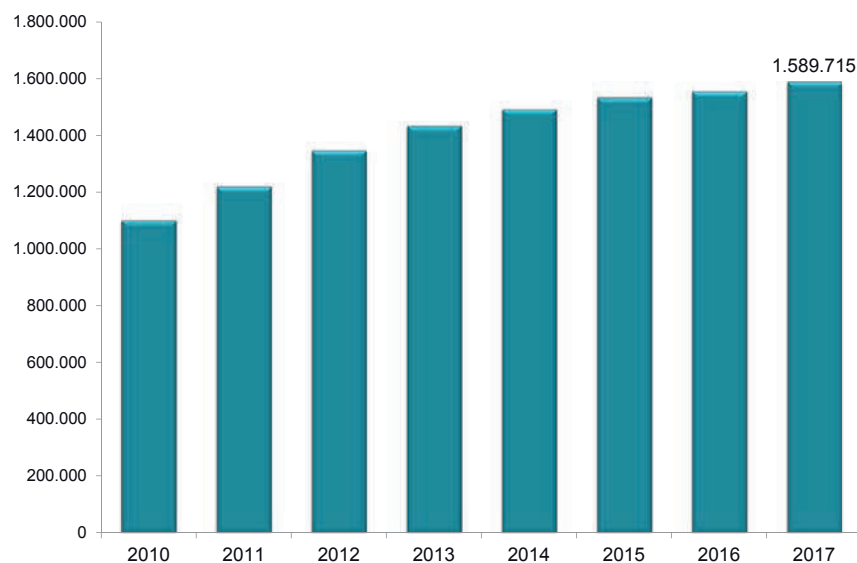
Au niveau de la perception du coût des données mobiles (hors Wi-Fi) en cas d'utilisation dans un autre pays de l'UE, **34 %** des Belges estiment que le prix est **le même** qu'en Belgique s'ils font usage de données mobiles dans un autre pays de l'UE, tandis que **30 %** déclarent que c'est **plus cher** s'ils en font usage dans un autre pays de l'UE ; **8 %** pensent que c'est **moins cher** et **28 %** ne savent pas.

Source : The end of roaming charges one year later, Flash Eurobarometer 468, TNS Political & Social, Juin 2018 (date de publication).

Noms de domaine (données 2017)

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

Graphique 3.25. Nombre de noms de domaine « .be »

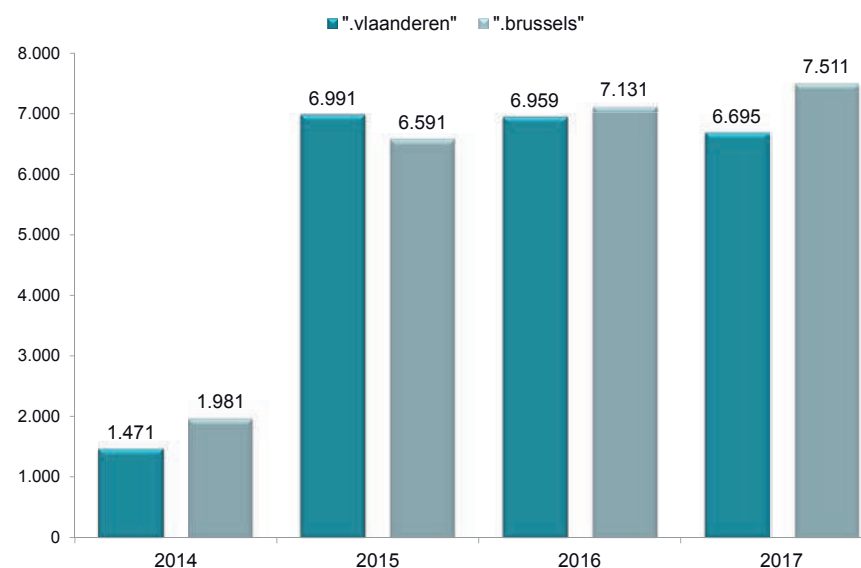


Source : DNS Belgium.

Le nombre de noms de domaine en « .be » connaît une croissance continue depuis 2010. En 2017, il y avait au total **1.589.715** noms de domaine en « .be ». Ce chiffre a connu une augmentation constante depuis 2010 mais on constate toutefois un ralentissement du rythme de cette croissance à partir de 2013. Entre 2016 et 2017, cette croissance n'a été que de **2,27 %**.

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

Graphique 3.26. Nombre de noms de domaine « .brussels » et « .vlaanderen »

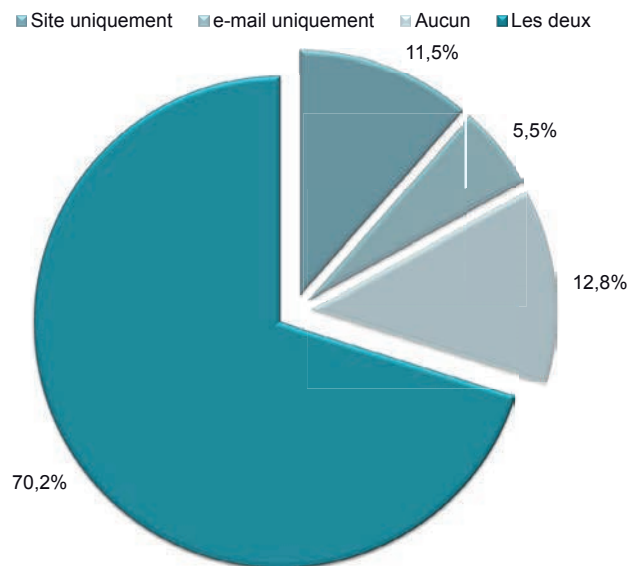


Source : DNS Belgium.

Les extensions « .brussels » et « .vlaanderen » sont disponibles depuis l'automne 2014. La Wallonie n'a pas demandé la création d'une extension « .wallonie » auprès de l'ICANN. Après le boom observé en 2015, le nombre de noms de domaines en « .vlaanderen » s'est inscrit à la baisse en 2016 et 2017 tandis que le nombre de noms de domaine en « .brussels » a connu une croissance soutenue sur la période.

Utilisation du nom de domaine « .be »

Graphique 3.27. Utilisation du nom de domaine « .be »



Source : DNS Belgium.

Types de site web

Tableau 3.1. Contenu des sites internet en « .be », « .brussels » et « .vlaanderen » en 2017

(en %)	.be	.brussels	.vlaanderen
Site d'entreprise	34,3	13,1	14,1
Page d'attente	27,6	56,4	57,8
Message d'erreur	13,3	8,7	9,2
Site non commercial	10,6	13,4	8,3
Blog personnel/familial	4,6	1,4	2,0
Pay per click	3,3	4,2	4,7
Site internet à vendre	2,6	0,8	2,0
Boutique internet	2,0	0,5	0,4
Site protégé par mot de passe	1,1	0,7	0,5
Pornographie	0,5	0,2	0,2
Portail/média	0,2	0,7	0,9

Source : DNS Belgium.

Près de **35 %** des noms de domaine en « .be » correspondent à des sites d'entreprises en 2017 soit une augmentation de plus de 7 points de pourcentage par rapport à 2016. Avec les pages d'attente d'entreprises ces deux catégories représentent près de **62 %** de l'ensemble des sites en « .be ».

La majorité (**56,38 %**) des sites internet en « .brussels » correspond à des pages d'attente, c'est-à-dire qu'ils ne sont pas encore opérationnels bien que les noms de domaine aient été réservés. On remarque que la proportion de sites d'entreprises en « .brussels » est nette-

ment moins importante que les sites en « .be » ; celles-ci privilégiant très probablement un ancrage national plutôt que régional.

Il en va de même pour les noms de domaine en « .vlaanderen » dont **57,76 %** correspondent à des pages d'attente.

Nationalité des titulaires de noms de domaine

Tableau 3.2. Répartition des titulaires de noms de domaine en « .be », « .brussels » et « .vlaanderen » par nationalité - 2017 (en %)

	(en %)	.be	.brussels	.vlaanderen
BE		68,7	85,9	92,3
NL		17,7	2,3	4,3
FR		4,9	3,3	0,4
DE		1,8	1,4	0,5
UK		0,8	1,0	0,4
US		1,4	2,3	0,9
Other		6,9	3,9	1,2

Source : DNS Belgium.

La grande majorité (**68,74 %**) des titulaires de sites internet en « .be » sont de nationalité belge. Les titulaires étrangers sont principalement de nationalité néerlandaise (**17,74 %**). Les Néerlandais devançant très largement les Français (**4,86 %**) et les Allemands (**1,78 %**). Les Américains sont les principaux détenteurs non européens de sites en « .be ».

86 % des titulaires de noms de domaine en « .brussels » sont de nationalité belge. Les titulaires étrangers sont beaucoup moins représentés dans cette catégorie.

92,34 % des titulaires de noms de domaine en « .vlaanderen » sont de nationalité belge. Les Néerlandais arrivent en deuxième position avec **4,27 %**.

Top-level domain (TLD)

Tableau 3.3. Parts de marché TLD en Belgique (en %)

	(en %)	2017
.be		57,95
.com		15,49
.eu		7,28
.cctld		6,33
.net		6,17
.org		1,69
.info		0,88
.biz		0,44
.brussels		0,33
.vlaanderen		0,31

Source : DNS Belgium.

Les Belges réservent majoritairement des noms de domaine en « .be » (**58 %**). Les sites en « .com » constituent la deuxième catégorie avec **15,49 %**.

Compétences et emplois numériques

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

Conscient de l'importance des compétences numériques, le SPF Economie, en collaboration avec la « Digital Championne » de la Belgique, a élaboré « Digital Duel », un test en ligne interactif et gratuit accessible à l'adresse www.digitalduel.be. Il peut être réalisé en français, néerlandais, anglais ou allemand et se compose de 10 défis, lors desquels le participant est confronté à des « digital natives ». Les différentes épreuves lui permettent d'évaluer ses compétences numériques. Lors de ce test, le participant découvre les compétences utiles dans le monde du numérique et son « âge digital » lui est communiqué à la fin du jeu. Une liste de formations lui est également proposée afin de l'aider à améliorer ses connaissances en la matière.

Compétences numériques des individus

Niveaux et domaines de compétence

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

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

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

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

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

Compétences numériques générales par niveau et par genre

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

En Belgique, les femmes sont proportionnellement moins nombreuses ($\Delta -6$ points de pourcentage) que les hommes à disposer de compétences numériques plus avancées. C'est l'inverse pour les niveaux faible et de base (respectivement $\Delta +2$ et $\Delta +3$ points de pourcentage).

Tableau 4.1. Individus de 16 à 74 ans ayant des compétences numériques générales, 2017

Individus ayant des compétences numériques (en %)	UE 28		Belgique	
	Individus	Individus	Femmes	Hommes
Faibles compétences	26	27	28	26
Compétences de base	26	30	31	28
Compétences plus avancées	31	31	28	34

Source : Enquête TIC ménages et individus (2017), Eurostat.

61 % des Belges possèdent des compétences numériques générales de base ou avancées, soit **quatre points** de pourcentage au-dessus de la moyenne européenne (**57 %**). Cet indicateur est utilisé dans le calcul de **l'indice DESI** (volet « capital humain »).

Compétences numériques par domaine et par genre

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

Tableau 4.2. Individus de 16 à 74 ans ayant des compétences numériques générales, 2017

Individus ayant des compétences numériques (en %)	UE 28		Belgique	
	Individus	Individus	Femmes	Hommes
Compétences pour se procurer de l'information				
Compétences de base	10	11	10	11
Compétences plus avancées	68	72	72	73
Compétences en communication				
Compétences de base	18	13	12	13
Compétences plus avancées	61	73	73	73
Compétences en résolution de problèmes				
Compétences de base	20	22	23	21
Compétences plus avancées	55	57	54	60
Compétences en utilisation de logiciels				
Compétences de base	19	25	26	24
Compétences plus avancées	41	38	35	41

Source : Enquête TIC ménages et individus (2017), Eurostat.

En Belgique, les compétences numériques dans les domaines de l'information et de la communication sont équitablement partagées entre les femmes et les hommes. Par contre, des contrastes en défaveur des femmes apparaissent au niveau plus avancé de compétences dans les deux autres domaines : l'écart est supérieur à cinq points (Δ -6 points de pourcentage) pour la résolution de problèmes et l'utilisation de logiciels.

Le niveau de compétences numériques varie selon les générations. A titre d'exemple, **60 %** des Belges âgés de 16 à 74 ans sont capables de copier ou de déplacer un fichier ou un répertoire. Cette tâche peut être exécutée par **76 %** des plus jeunes (16-24 ans), tandis que seulement **28 %** des seniors (65-74 ans) en sont capables.

Entreprises

Entreprises ayant employé des spécialistes en TIC

Entreprises à partir de 10 personnes employées

Tableau 4.3. Entreprises ayant employé des spécialistes en TIC

(en %)	2015	2016	2017
BE	28	26	29
UE 28	20	20	19

Source : Enquête 'Utilisation des TIC et de l'e-commerce dans les entreprises' (2015-2017), Eurostat.

En 2017, **29 %** des entreprises établies en Belgique avaient employé des spécialistes en TIC, contre **26 %** un an plus tôt.

Postes pour des emplois nécessitant des compétences spécialisées en TIC

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

En 2017, **13 %** des entreprises belges ont recruté ou essayé de recruter du personnel pour des emplois nécessitant des compétences de spécialiste en TIC.

Tableau 4.4. Entreprises ayant recruté/ayant essayé de recruter du personnel pour des emplois nécessitant des compétences de spécialiste en TIC

(en %)	2015	2016	2017
BE	12	11	13
UE 28	8	9	8

Source : Enquête 'Utilisation des TIC et de l'e-commerce dans les entreprises' (2015-2017), Eurostat.

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

En 2017, presque **six entreprises sur dix (56 %)** qui ont recruté ou essayé de recruter du personnel nécessitant des compétences de spécialiste en TIC, ont eu des difficultés à pourvoir ces postes.

Tableau 4.5. Entreprises ayant eu des postes vacants difficiles à pourvoir pour des emplois nécessitant des spécialistes en TIC (en % des entreprises ayant recruté/ayant essayé de recruter du personnel pour des emplois nécessitant des compétences de spécialiste en TIC)

	2015	2016	2017
BE	46	59	56
UE 28	38	41	48

Source : Enquête 'Utilisation des TIC et de l'e-commerce dans les entreprises' (2015-2017), Eurostat.

Entre 2016 et 2017, on note une baisse de **3 points de pourcentage** du nombre d'entreprises ayant rencontré des difficultés à pourvoir des postes vacants nécessitant des spécialistes en TIC. Cette légère baisse ne compense pas la hausse enregistrée par rapport à 2015.

Enfin, selon une base de données en temps réel de la Commission européenne, on constate une pénurie persistante d'experts qualifiés en TIC dans les trois Régions de Belgique : en février 2018, il y avait plus de **11.600 postes** à pourvoir pour des experts en TIC.

Source : http://www.pocbigdata.eu/monitorICTonlinevacancies/general_info/

Formation pour développer/améliorer les compétences en TIC du personnel

Formation pour les spécialistes en TIC de l'entreprise

17 % des entreprises organisent des formations pour leurs spécialistes en TIC pour développer/améliorer les compétences en TIC.

Tableau 4.6. Entreprises ayant organisé pour leurs spécialistes en TIC des formations pour développer/améliorer les compétences en TIC, 2017

	(en %)	Entreprises	Petites	Moyennes	Grandes
BE		17	12	35	71
UE 28		10	6	23	55

Source : Enquête Utilisation des TIC et de l'e-commerce dans les entreprises (2017), SPF Economie - DG Statistique - Statistics Belgium.

La propension des entreprises à organiser ce type de formation varie selon leur taille. En Belgique, **sept grandes entreprises sur dix (71 %)** ont organisé des formations pour leurs spécialistes en TIC, contre **une entreprise moyenne sur trois (35 %)**, et **une petite entreprise sur dix (12 %)**.

Formation pour les employés de l'entreprise

On constate que de plus en plus d'entreprises organisent des formations pour leurs employés pour développer/améliorer les compétences en TIC : **35 %** ont organisé ce type de formation en 2017, contre **34 %** un an plus tôt et **32 %** en 2015.

Tableau 4.7. Entreprises ayant organisé pour leur personnel des formations pour développer / améliorer les compétences en TIC, 2017

	(en %)	Entreprises	Petites	Moyennes	Grandes
BE		35	29	59	84
EU 28		21	17	40	68

Source : Enquête 'Utilisation des TIC et de l'e-commerce dans les entreprises' (2017), Eurostat.

En Belgique, **29 %** des petites entreprises ont organisé des formations TIC pour leurs employés, contre **59 %** des moyennes entreprises, et **84 %** des grandes entreprises.



■ Confiance dans le numérique et sécurité numérique

Sécurité des TIC dans les entreprises

Opérations TIC de l'entreprise (la sécurité et la protection des données)

En Belgique et en Europe, la sécurité et la protection des données sont plus souvent effectuées par des prestataires externes que par les employés de l'entreprise. Cette tendance à externaliser est plus élevée dans notre pays (**66 %**) que dans la moyenne européenne (**53 %**).

Tableau 5.1. Opérations TIC portant sur la sécurité et la protection des données effectuées principalement par des prestataires externes ou les employés de l'entreprise

(% des entreprises)	BE	UE 28
Par les employés de l'entreprise	23	22
Par des prestataires externes	66	53

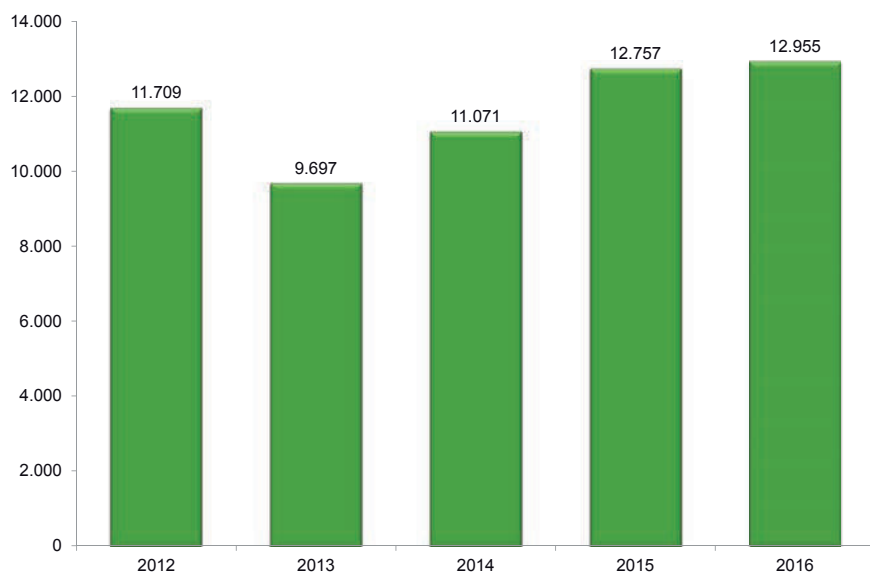
Source : Enquête Utilisation des TIC et de l'e-commerce dans les entreprises (2017), Eurostat.

Cybercriminalité

Fraude sur internet (Police fédérale)

Depuis 2014, on constate une hausse constante d'escroqueries sur internet.

Graphique 5.1. Cas de fraudes sur internet (tentatives + faits avérés)



Source : Statistiques policières de criminalité (2000 – Trimestre 3 2017) – Police fédérale – DGR/DRI/BIPOL.

En 2017, durant les trois premiers trimestres, la Police fédérale a comptabilisé **9.904 cas** de fraudes (tentatives + faits avérés).

Criminalité informatique (Police fédérale)

On observe une forte croissance de la criminalité informatique en Belgique.

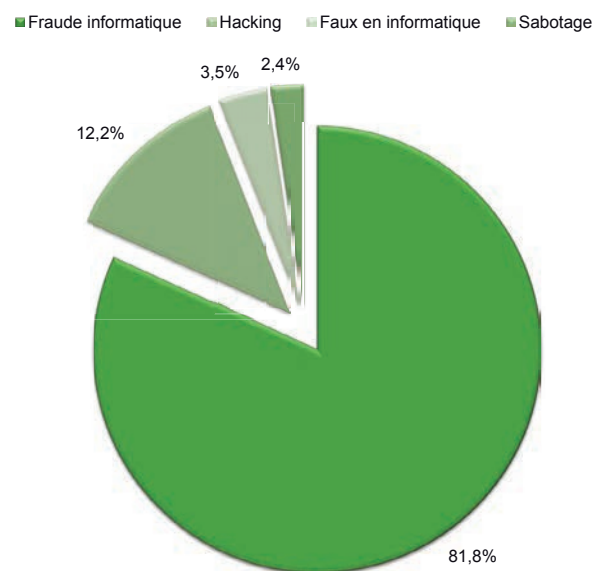
Tableau 5.2. Cas de criminalité informatique (tentatives + faits avérés)

	2014	2015	2016
Fraude informatique	13.904	14.667	17.083
Hacking	2.055	2.171	2.346
Faux en informatique	647	794	752
Sabotage	431	426	480
Total	17.037	18.058	20.661

Source : Statistiques policières de criminalité (2000 – Trimestre 3 2017) – Police fédérale – DGR/DRI/BIPOL.

En 2017, durant les trois premiers trimestres, la Police fédérale a enregistré **14.913 cas** de criminalité informatique (tentatives + faits avérés), répartis comme suit : **12.206 cas** de fraude informatique, **1.825 cas** de hacking, **526 cas** de faux en informatique, **356 cas** de sabotage.

Graphique 5.2. Cas de criminalité informatique par catégorie (trois premiers trimestres 2017)



Source : Statistiques policières de criminalité (2000 – Trimestre 3 2017) – Police fédérale – DGR/DRI/BIPOL.

Fraudes à la banque sur internet et banque mobile (Febelfin)

En 2017, **3.205 cas** de fraude à la banque en ligne ont été recensés. Leurs auteurs ont ainsi réussi à mettre la main sur un peu plus de **2,5 millions d'euros**. Les cas de fraude à la banque en ligne ont **sexuplé** en 2017 par rapport à 2016, où **475 cas** de fraudes à la banque en ligne avaient été recensés.

Ces cas de fraude demeurent essentiellement imputables à l'hameçonnage (phishing). Bien que le principe du phishing soit toujours le même, les fraudeurs adaptent sans cesse leurs méthodes. Depuis la fin 2017, ils s'efforcent, par le biais de tentatives répétées, de mettre

la main sur des montants plus réduits. Les années précédentes, on avait noté proportionnellement moins de cas de fraude, mais les montants dérobés étaient plus élevés.

Les fraudeurs utilisent aussi de nouveaux moyens de communication comme Facebook ou WhatsApp pour approcher leurs victimes potentielles et ils diversifient leurs messages. Ils envoient par exemple des messages au nom de grands magasins ou de centres commerciaux dans lesquels ils font miroiter des réductions importantes ou des possibilités de participer à des concours.

Une autre technique consiste à abuser des petites annonces en ligne. Les vendeurs sur des sites de seconde main, par exemple, se retrouvent ainsi contactés par des « acheteurs intéressés ». Un lien dans un message sur un média social renvoie alors la victime vers un faux site internet où elle sera invitée à introduire ses données bancaires.

Febelfin comptait en 2017, **5,88 millions de souscriptions** à la banque mobile, soit une hausse de **1,3 million** par rapport à l'année précédente. Pour la banque en ligne, ce sont **12,1 millions de souscriptions** qui ont été notées en 2017, contre **4,6 millions** 10 ans auparavant.

Source : Febelfin.

Campagne de sensibilisation sur le phishing (CCB)

En 2017, le CCB a mené une campagne de sensibilisation sur le phishing. Plus de **2 millions** de Belges ont été sensibilisés grâce à cette campagne.

Dans le cadre de la campagne de sensibilisation, un outil (*) a été développé afin de lutter contre le phishing, en l'occurrence une adresse e-mail « **suspect@safeonweb.be** ». **150.000 e-mails** ont été transmis en 2017, ce qui a permis la détection de 2 ou 3 liens suspects par jour.

(*) <https://www.safeonweb.be/fr/quest-ce-que-suspectsafeonwebbe>

Pouvoirs publics numériques

Baromètre numérique de l'Administration fédérale

Les chiffres repris dans cette section proviennent du Baromètre numérique de l'Administration fédérale disponible sur le portail « Digital Dashboard » [*].

[*] <https://digitaldashboard.belgium.be>

Elaboré et mis à jour par la DG Transformation digitale du SPF Stratégie et Appui (BOSA), ce portail contient un lexique des indicateurs, un renvoi à Digital Belgium et les cinq volets suivants : utilisation numérique ; économies numériques ; ouverture numérique ; sous les projecteurs ; liens utiles.

Utilisation numérique

Ce volet regroupe 4 indices consolidés : trois indices présentent l'utilisation numérique de services publics par les **citoyens**, les **entreprises** et les **autorités** ; un indice spécifique a été calculé pour les services **eHealth** (source : DG Transformation digitale et BCSS).

Chaque indice consolidé est calculé avec des nombres normalisés. La mesure de référence est enregistrée au début de cette législature.

Calcul des indices consolidés

L'indice « Citoyens » est construit à partir de 8 indicateurs, l'indice « Entreprises » à partir de 7 indicateurs et l'indice « Gouvernement » à partir de 3 indicateurs.

A titre d'illustration, le texte repris ci-après se réfère à l'indice consolidé « Citoyens » mais le raisonnement peut être transposé à l'indice « Entreprises » et à l'indice « Gouvernement ».

Chacun des 8 indicateurs de base pour les citoyens est « normalisé » en prenant la valeur 100 pour une période de référence, en l'occurrence novembre-décembre 2014, ce qui se traduit par la formule suivante : $100 * (X_t / X_{\text{nov-déc. 2014}})$. L'indice consolidé « Citoyens » est ensuite calculé comme la moyenne arithmétique des 8 indicateurs normalisés, ce qui revient à attribuer le même poids à chacun d'eux. Cela implique deux choses :

- Comme les indicateurs de base ne sont pas normalisés par rapport à un objectif ou à une limite, leur hausse peut être due à des facteurs exogènes (exemples : hausse de la population, extension du service à d'autres catégories de la population).

Par exemple, le site mypension.be permet aux citoyens de consulter en ligne toutes les données sur la pension légale, ainsi que sur la carrière pension. De facto, le nombre de visiteurs uniques du site mypension.be varie si la population concernée par ce service varie (par rapport à la période de référence). L'interprétation d'une hausse ou d'une baisse serait différente si cet indicateur était normalisé en pourcentage de la population. De même, le nombre de visites sur le site va augmenter si les fonctionnalités du site sont étendues à diverses catégories de la population.

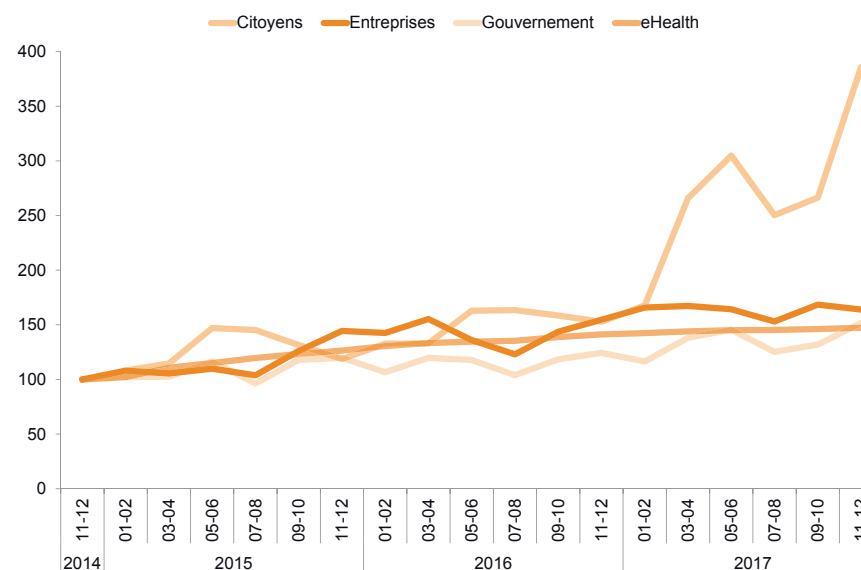
- Comme ces indicateurs reçoivent la même pondération dans le calcul de l'indice consolidé, cela signifie que chacun d'eux contribue identiquement aux autres, quelle que soit la nature de l'indicateur lui-même.

Par exemple, toutes autres choses étant égales par ailleurs, l'indice consolidé « Citoyens » sera le même dans les deux cas fictifs suivants : (1) l'on obtient 110 pour l'indicateur « MyBelgium » et 150 pour l'indicateur « MyPension » ; (2) l'on obtient 150 pour l'indicateur « MyBelgium » et 110 pour l'indicateur « MyPension ».

L'indice « eHealth » est construit à partir de 5 indicateurs. Chacun d'eux est « normalisé » par rapport à une période de référence (nov-déc. 2014), ou bien par rapport à la période où la première valeur est disponible, selon une formule de type logarithmique : $\text{Log}_{10} [(X_t / X_{\text{nov-déc. 2014}}) * 1000] * (100/3)$. Quant à l'indice consolidé « eHealth », il est calculé comme la moyenne arithmétique des 5 indicateurs normalisés.

Evolution des indices consolidés

Graphique 6.1. Indices d'utilisation du numérique



Source : Portail Digital Dashboard – BOSA, DG Transformation digitale.

La tendance de ces indices démontre une croissance générale de l'utilisation du numérique dans les quatre grands groupes que sont les citoyens, les entreprises, les autorités (publiques) et l'eHealth.

Il convient d'interpréter les tendances de ces indices en tenant compte de la façon dont ils sont construits.

Indice d'utilisation des citoyens

L'indice « Utilisation Citoyen » reflète le degré de numérisation des interactions entre les citoyens et l'Administration. Cet indice tient compte des visites à MyBelgium, des déclarations sur Tax-on-web, du nombre d'utilisateurs de Police-on-web, de la carte de pointage électronique, de Mon Dossier, d'eBirth, d'authentifications électroniques en ligne via l'eID et d'autres moyens, des visites du site mypension.be.

Tableau 6.1. Evolution de l'indice d'utilisation des citoyens (novembre-décembre de chaque année)

	2014	2015	2016	2017
Indice normalisé	100	118,72	152,74	385,57
Ecart annuel		18,72	34,02	232,83
Variation annuelle (en %)		19 %	29 %	152 %

Source : Portail Digital Dashboard – BOSA, DG Transformation digitale.

Cet indice consolidé a connu une hausse impressionnante de **152 %** entre 2016 et 2017. Elle est due surtout à l'explosion du nombre de visites sur le site mypension.be qui est passé de près de **53.000** visiteurs uniques en novembre-décembre 2016 à près de **890.000** en novembre-décembre 2017, soit une augmentation de **1.592 %**. Il convient de noter également les hausses substantielles de visiteurs sur Mon Dossier (**+ 54 %**) et sur le portail My Belgium (**+ 57 %**).

Indice d'utilisation des entreprises

L'indice « Utilisation des Entreprises » a été conçu pour refléter le degré de numérisation des interactions entre les entreprises et l'Administration. Cet indice a été développé à partir de la moyenne des indicateurs de performance normalisés suivants : les utilisateurs Biz-Tax ; les utilisateurs de la Quatrième Voie ; les utilisateurs eNotary ;

les utilisateurs e-Grefe ; les certificats électroniques d'origine Digi-Chambers ; les factures reçues par les autorités dans le cadre de la facturation électronique B2G ; les identifications sur MyEntreprise.

Tableau 6.2. Evolution de l'indice d'utilisation des entreprises (novembre-décembre de chaque année)

	2014	2015	2016	2017
Indice normalisé	100	144,37	154,65	163,95
Ecart annuel		44,37	10,28	9,3
Variation annuelle (en %)		44 %	7 %	6 %

Source : Portail Digital Dashboard – BOSA, DG Transformation digitale.

Cet indice consolidé a enregistré une légère hausse de **6 %** entre 2016 et 2017, résultant d'une hausse de certains indicateurs combinée à une baisse d'autres indicateurs. A noter toutefois que les factures reçues par les autorités dans le cadre de la facturation électronique B2G ont connu une hausse substantielle de **275 %** sur douze mois : elles sont passées de **8.267** en novembre-décembre 2016 à **30.967** en novembre-décembre 2017.

Indice d'utilisation du gouvernement

L'indice « Utilisation des Autorités » a été conçu pour refléter le degré de numérisation des autorités fédérales. Cet indice a été développé à partir de la moyenne des indicateurs de performance normalisés suivants : Télémarc, un service destiné aux pouvoirs publics adjudicateurs pour leur permettre de consulter en ligne les banques de données fédérales afin d'obtenir des informations sur les entreprises qui sont candidates à un marché public ; le nombre de requêtes sur le Federal Service Bus (FSB), dans le but de simplifier les obligations administratives en réutilisant les données disponibles dans les sources authentiques ; le nombre de messages fonctionnels échangés dans la Banque Carrefour de la Sécurité sociale.

Tableau 6.3. Evolution de l'indice d'utilisation du gouvernement (novembre-décembre de chaque année)

	2014	2015	2016	2017
Indice normalisé	100	119,72	124,31	151,55
Ecart annuel		19,72	4,59	27,24
Variation annuelle (en %)		20 %	4 %	22 %

Source : Portail Digital Dashboard – BOSA, DG Transformation digitale.

Cet indice consolidé a crû de **22 %** entre 2016 et 2017. Cette augmentation résulte surtout de la hausse de **56 %** du nombre de requêtes sur le Federal Service Bus (FSB). Ce nombre de requêtes est passé de **9,6 millions** en novembre-décembre 2016 à **14,9 millions** en novembre-décembre 2017.

Indice d'utilisation de eHealth

L'indice « eHealth » indique le degré de numérisation des interactions entre patients et professionnels de la santé. L'indice est la moyenne de la combinaison des indicateurs suivants : le nombre de médecins actifs inscrits sur la plateforme d'échange d'informations médicales, le nombre de consultations enregistrées sur la plateforme, le nombre de fois que les patients ont autorisé des services de soins de santé à se partager leurs données de santé de façon électronique et sécurisée, le nombre de messages échangés via la plateforme eHealthBox entre les acteurs du secteur de la santé, le nombre de relations enregistrées entre les patients et les centres d'information médicale, et le nombre de patients avec un SumEHR dont un médecin a besoin pour évaluer l'état de santé du patient en quelques minutes.

Tableau 6.4. Evolution de l'indice d'utilisation de l'eHealth (novembre-décembre de chaque année)

	2014	2015	2016	2017
Indice normalisé	100	126,46	141,2	147,34
Ecart annuel		26,46	14,74	6,14
Variation annuelle (en %)		26 %	12 %	4 %

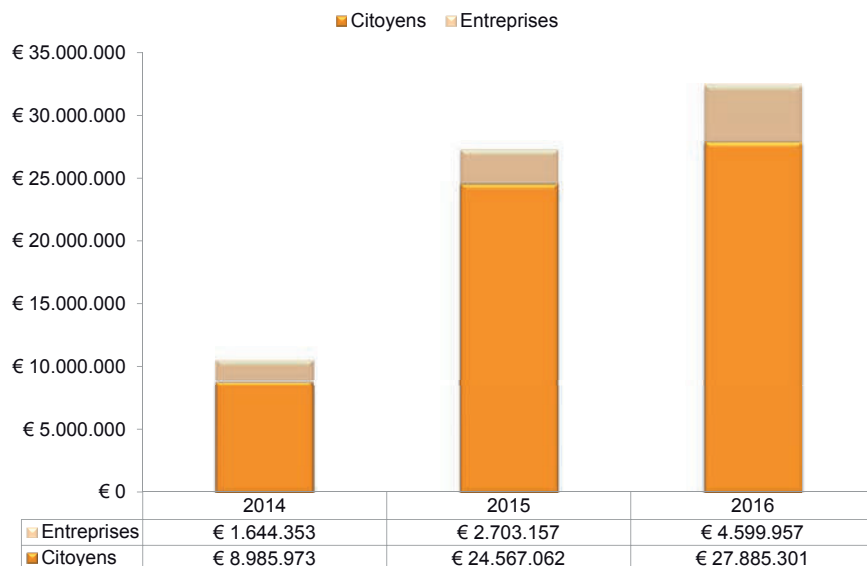
Source : Portail Digital Dashboard – BOSA, DG Transformation digitale.

Economies numériques

Depuis le début de 2008, l'Agence pour la simplification administrative (ASA) mesure systématiquement la baisse ou la hausse des formalités administratives découlant de toute nouvelle réglementation fédérale, ou de toute modification de cette réglementation, publiée au Moniteur belge. Elle surveille également l'impact d'une série d'initiatives prises par l'administration fédérale pour numériser ses services sur les démarches administratives que doivent effectuer les citoyens et les entreprises.

Le graphique 6.2 indique l'évolution des principales réductions réalisées grâce aux initiatives du gouvernement. Il établit en outre une distinction entre l'impact sur les citoyens et l'impact sur les entreprises.

Graphique 6.2. Evolution de la réduction cumulative des coûts annuels par groupe cible



Source : Portail Digital Dashboard - BOSA DG Transformation Digitale, Agence pour la Simplification Administrative.

Le calcul des réductions des formalités administratives pour les citoyens se base sur l'analyse des applications d'e-gouvernement suivantes : carte de contrôle électronique, Police-on-web, eBirth, titres-services électroniques, Tax-on-web, Mon Dossier et MyRent.

Le calcul des réductions des formalités administratives pour les entreprises se base sur l'analyse des applications d'e-gouvernement suivantes : BIZTAX, Quatrième Voie, eDepot, eGreffe, DigiChambers & MyRentPro.

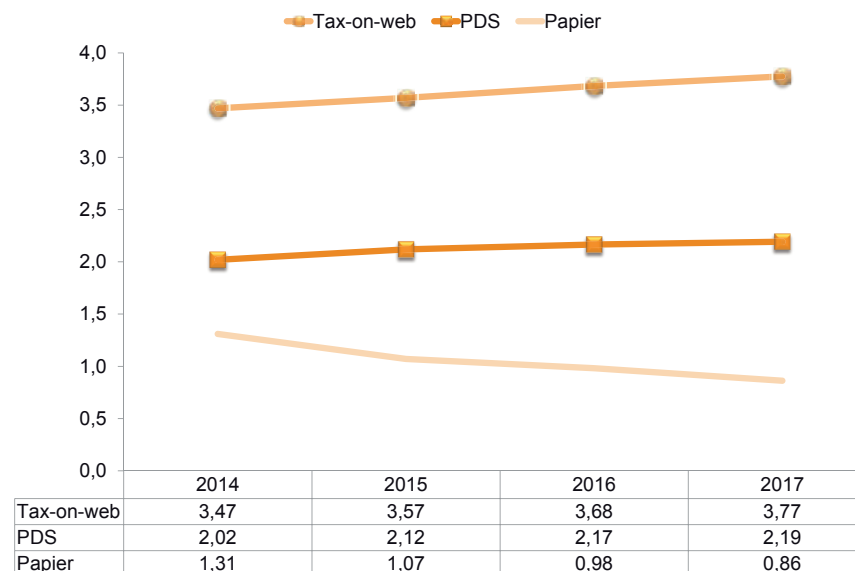
Déclaration à l'impôt des personnes physiques (IPP)

Déclarations IPP par canal

Les contribuables belges peuvent remplir leur déclaration à l'impôt des personnes physiques (IPP) en utilisant la version sur papier qu'ils reçoivent par la poste ou la version électronique qui est accessible sur internet (www.taxonweb.be). Depuis 2010, le nombre de déclarations électroniques est supérieur au nombre de déclarations rédigées sur papier. Depuis trois ans, le pourcentage des déclarations électroniques augmente d'un point de pourcentage chaque année : **53 %** des déclarations IPP ont été transmises au SPF Finances par tax-on-web en 2015, **54 %** en 2016 et **55 % en 2017**.

Chaque année, l'administration fiscale envoie des propositions de déclaration simplifiée (PDS) à certaines catégories de contribuables. Le nombre de PDS croît chaque année.

Graphique 6.3. Nombre de déclarations IPP (en millions) par canal



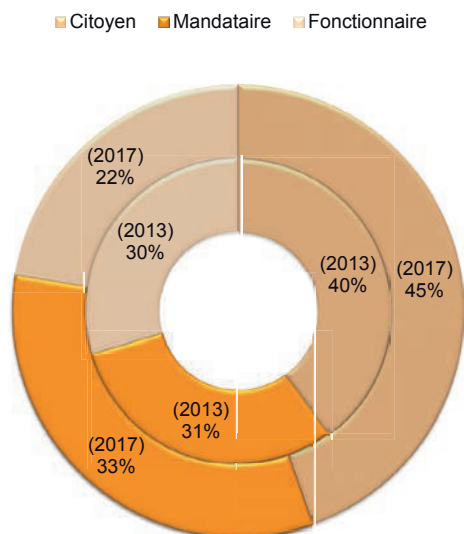
Source : SPF Finances.

Déclarations IPP rentrées en ligne par type d'utilisateur

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

Sur l'ensemble des 3.774.620 déclarations IPP rentrées sur tax-on-web en 2017, **45 %** ont été remplies par les citoyens, **33 %** par des mandataires et **22 %** par des fonctionnaires.

Graphique 6.4. Parts des déclarations IPP rentrées en ligne par type d'utilisateur, 2013 et 2017



Source : SPF Finances.

Le pourcentage de citoyens remplissant eux-mêmes leur déclaration en ligne est en augmentation : **45 %** en 2017, contre **40 %** en 2013. Conséquentement, le pourcentage de déclarations en ligne remplies par des fonctionnaires tend à diminuer : **22 %** en 2017, contre **33 %** en 2013. Quant à la part de déclarations en ligne qui sont remplies par des mandataires, elle reste relativement stable : **33 %** en 2017, contre **31 %** en 2013.

Méthodes d'authentification

La connexion à tax-on-web requiert l'utilisation d'une méthode d'authentification sécurisée, soit par un token, soit par la carte d'identité électronique (eID). Une troisième méthode, adaptée au mobile, a été proposée en 2016.

L'authentification par l'eID prédomine un peu plus chaque année : **77 %** des déclarants en ligne l'ont utilisée en 2017, contre **59 %** en 2013.

La méthode d'authentification adaptée au mobile est faiblement utilisée jusqu'à présent (**0,3 %** des déclarants en 2016 et **0,5 %** en 2017), mais cela pourrait changer à l'avenir. En effet, à partir de 2018, une méthode d'authentification mobile et sécurisée supplémentaire pourra être utilisée par les citoyens pour s'authentifier sur tax-on-web : il s'agit de l'application « itsme » qui a été lancée au cours de l'année 2017 par un consortium de banques et les principaux opérateurs de téléphonie mobile.

Source : SPF Finances.

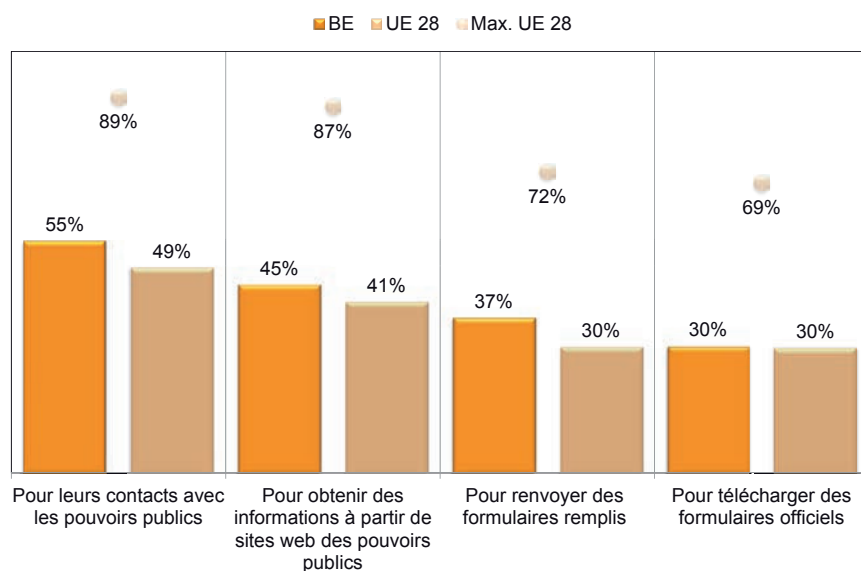
Utilisation de l'administration en ligne en Belgique et dans l'UE

Les chiffres repris ci-après proviennent du volet « Administration en ligne » de l'enquête « Utilisation des TIC par les ménages et les individus » menée en 2017 sous l'égide d'Eurostat par les Instituts nationaux de statistique de l'UE. L'enquête pour la Belgique a été menée par la DG Statistique - Statistics Belgium.

Interaction avec les autorités publiques via internet

En 2017, **55 %** de nos citoyens (femmes **53 %**, hommes **57 %**) ont utilisé internet pour leurs relations avec les services publics. De ce fait, la Belgique a dépassé cette année encore l'objectif de **50 %** fixé par le DAE à l'horizon 2015. La Belgique occupe la **11^e place** des 28 Etats membres de l'UE.

Graphique 6.5. Utilisation d'internet au cours des douze derniers mois par les individus pour leurs relations avec les services publics (% d'individus)



Source : Enquête TIC ménages et individus (2017), SPF Economie - DG Statistique - Statistics Belgium, Eurostat.

37 % des individus de 16 à 74 ans ont renvoyé des formulaires remplis aux administrations publiques via internet, ce qui permet à notre pays d'occuper la **10^e place** de l'UE. Cette tâche est moins fréquemment accomplie par les femmes (**35 %**) que par les hommes (**39 %**), mais l'écart (entre les femmes et les hommes) exprimé en points de pourcentage s'est légèrement réduit (**-6,3** en 2016, **-4,8** en 2017).

Si l'on restreint ces résultats aux individus qui devaient remplir des formulaires et les transmettre aux administrations publiques, **50 %** d'entre eux l'ont fait via internet (femmes **48 %**, hommes **52 %**). Cet indicateur est utilisé dans le **DESI** (volet « services publics en ligne ») et notre pays est classé à la **19^e place** de l'UE, soit une progression de deux places par rapport à l'année précédente où l'indicateur se situait à **47,8 %**.

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

37 % des particuliers n'ont pas utilisé internet pour renvoyer des formulaires remplis aux pouvoirs publics, bien qu'ils aient des formulaires à remplir.

Les raisons pour lesquelles des citoyens ne renvoient pas des formulaires remplis par internet aux administrations peuvent être diverses. Les motifs les plus souvent avancés sont les suivants :

- **22 %** préfèrent se rendre sur place ;
- **16 %** ont déclaré qu'une autre personne l'avait fait à leur place ;
- **15 %** ont une plus grande confiance dans l'envoi papier ;
- **15 %** ont avoué avoir un manque de compétences ou de connaissances.

Tableau 6.5. Raisons de ne pas remplir et transmettre sur internet des formulaires qui devaient être remplis et envoyés aux pouvoirs publics à des fins privées au cours des douze derniers mois (en % des individus âgés de 16 à 74 ans ayant utilisé internet au cours des douze derniers mois et qui ont dû remplir et transmettre des formulaires aux pouvoirs publics à des fins privées au cours des douze derniers mois mais ne l'ont pas fait par internet)

(en %)	Individus	Femmes	Hommes
Absence de contact personnel ; préfère se rendre personnellement sur place	22	22	21
Une autre personne a rempli et a envoyé le ou les formulaires	16	16	17
A davantage confiance dans l'envoi de formulaires papier	15	17	13
Par manque de compétences ou de connaissances	15	18	12
Par souci de protection et de sécurité des données personnelles	8	7	8
La signature électronique, l'identité électronique ou le certificat électronique (indispensable pour l'identification ou l'utilisation du service) est inexistant(e) ou pose problème	6	6	6
Les services concernés exigent de toute façon de se rendre personnellement sur place ou d'envoyer des formulaires papier	5	5	6
Pas de réaction immédiate	5	5	5
Aucun site internet n'était prévu pour pouvoir compléter ces formulaires et les envoyer à l'administration	5	5	5
Une panne technique sur le site internet est survenue au moment de remplir ou d'envoyer le(s) formulaire(s)	2	2	2
Autre que les raisons ci-dessus	19	20	19

Source : Enquête TIC ménages et individus (2017), SPF Economie - DG Statistique - Statistics Belgium.

Les différences par genre sont peu marquées sauf pour deux motifs : les femmes citent plus souvent un manque de compétences ou de connaissances (femmes **18 %**, hommes **12 %**) et une plus grande confiance dans l'envoi papier (femmes **17 %**, hommes **13 %**).

Données ouvertes

Les chiffres repris ci-après proviennent du portail européen de données (*). Ce portail contient aussi des informations sur la fourniture de données et les avantages de la réutilisation des données.

(*) <https://www.europeandataportal.eu/>

L'indicateur composite « maturité des données ouvertes » estime la mesure dans laquelle les pays européens ont une politique de données ouvertes (y compris la transposition de la directive ISP révisée), l'impact politique, social et économique estimé des données ouvertes et les caractéristiques (fonctionnalités, disponibilité des données et utilisation) des portails nationaux de données.

Tableau 6.6. Indice de maturité des données ouvertes

	2016	2017
Score	48 %	68 %
Points	640	1.020
Max.	1.340	1.500
Classement (UE 28)	21	19

Source : Portail européen de données.

Cet indicateur est repris dans le **DESI** (volet « Services publics numériques »). La Belgique obtient un score de **68 %** en 2017 et se situe en **19^e place** au niveau de l'UE 28.

Selon le rapport publié pour la Belgique, les principaux changements enregistrés en 2017 sont les suivants :

- La présence de la politique de données ouvertes a augmenté car tous les portails régionaux sont inclus dans le portail national, tous les « datasets » sont automatiquement téléchargés, les données sont collectées chaque semaine et 90 à 99 % des « datasets » sont sous licence libre et gratuite.
- L'impact des données ouvertes a augmenté grâce aux données ouvertes ayant un impact moyen sur les indicateurs politiques et sociaux.
- L'utilisation des données ouvertes a augmenté le plus significativement, car le portail reçoit beaucoup plus de visiteurs uniques par mois, le portail est désormais accessible aux API, plus d'informations sont disponibles sur les visiteurs du portail, et des activités spécifiques sont en cours pour soutenir la réutilisation de données ouvertes.

Source : Portail européen de données.

Comparaison internationale

Union européenne (28 pays)

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

Le DESI a été élaboré par la Commission européenne (DG CNECT) pour évaluer l'évolution des pays de l'UE vers une économie et une société numériques. Le DESI 2018 contient quelques changements qui sont définis dans une note méthodologique. Il compte 34 indicateurs répartis dans cinq volets :

- connectivité (9 indicateurs) ;
- capital humain (4 indicateurs) ;
- utilisation des services internet (7 indicateurs) ;
- intégration des technologies numériques (8 indicateurs) ;
- services publics numériques (6 indicateurs).

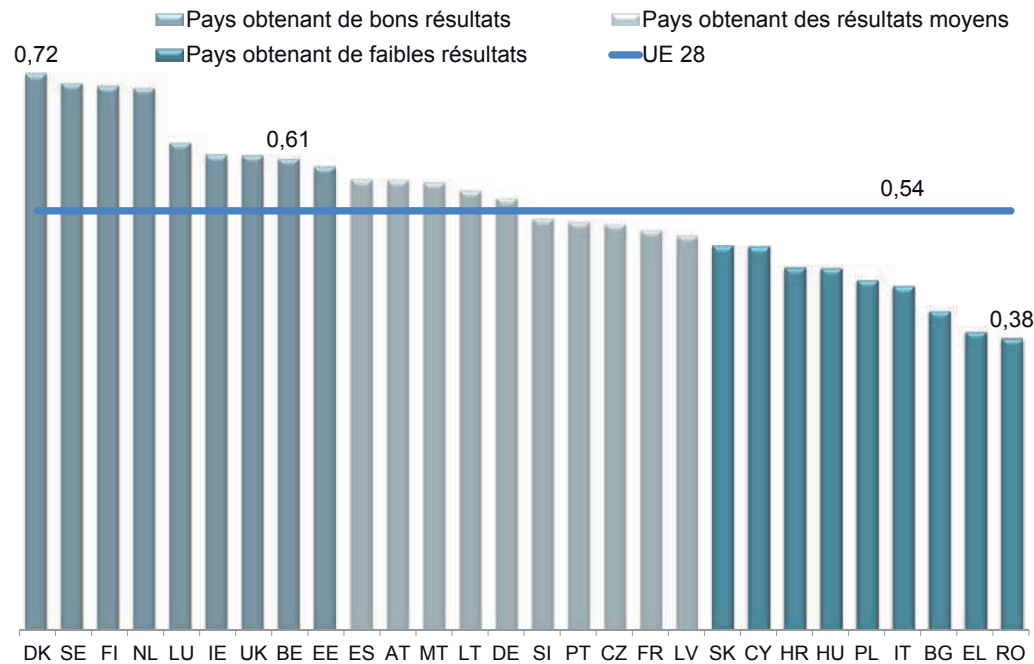
Le chapitre « Evolution des principaux indicateurs (2015-2017) » reprend la liste complète des indicateurs ainsi que les valeurs atteintes par la Belgique.

Classement et progression

La Belgique obtient une note globale de **0,61 pour le DESI 2018 et se classe en 8^e position** parmi les 28 Etats membres de l'UE. Pour rappel, l'un des objectifs du plan national « Digital Belgium » est d'atteindre la **3^e place** en 2020.

Tous les pays de l'UE ont amélioré leur score par rapport à l'année précédente. Les pays qui ont le plus progressé sont l'Irlande et l'Espagne (plus de 0,05 point, contre 0,032 pour la moyenne de l'UE). La Belgique a amélioré son score de 0,021 point par rapport à l'année précédente.

Graphique 7.1. Note globale du DESI 2018, classement par pays



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

La Belgique reste dans le groupe de neuf pays (*) obtenant de **bons résultats**. Alors que sa performance absolue s'est améliorée dans tous les domaines du DESI, la Belgique a toutefois rétrogradé de deux rangs, en raison de la bonne performance des autres pays de son groupe.

(*) Danemark, Suède, Finlande, Pays-Bas, Luxembourg, Irlande, Royaume-Uni, Belgique, Estonie.

Tableau 7.1. Note et progression du DESI du groupe des pays ayant obtenu de bons résultats pour le DESI 2018

	DK	SE	FI	NL	LU	IE	UK	BE	EE
DESI 2018	0,717	0,704	0,701	0,699	0,628	0,613	0,612	0,607	0,597
DESI 2017	0,701	0,670	0,672	0,665	0,604	0,563	0,586	0,586	0,570
Δ	0,016	0,034	0,029	0,033	0,024	0,049	0,026	0,021	0,028

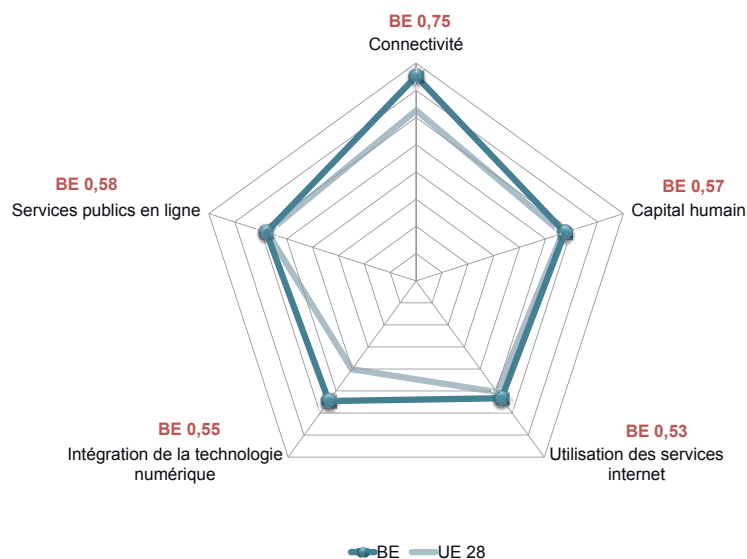
Source : <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/desi>.

Volets

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

La Belgique se classe à la **5^e place** pour la connectivité et pour l'intégration de la technologie numérique. Pour les autres volets, notre pays se classe entre la **12^e et la 15^e place** : capital humain, **12^e** ; utilisation des services internet, **13^e** ; services publics numériques, **15^e**.

Graphique 7.2. Note des volets du DESI 2018, Belgique et UE 28 (avant pondération)



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

Parmi les points forts, les indicateurs suivants confèrent à notre pays **l'une des trois premières places** :

- la couverture NGA en haut débit rapide (en % des foyers abonnés à ≥ 30 Mbps) est de **99 %** ;
- la couverture en haut débit ultra-rapide (en % des ménages couverts par VDSL, FTTP ou Docsis 3.0) est de **97 %** ;
- **41,8 %** des foyers abonnés disposent d'un débit d'au moins 100 Mbps ;
- **82 %** des internautes (*) ont communiqué sur des réseaux sociaux ;

- **54 %** des entreprises ont procédé à l'échange électronique d'information à l'aide de logiciels de gestion d'entreprise ;
- **15,4 %** du chiffre d'affaires des PME (10-249 personnes) provient du commerce électronique.

Parmi les points faibles, les indicateurs suivants placent notre pays à la **20^e place** :

- on recense (en 2015) **13,3** diplômés en STEM (sciences, technologie, ingénierie et mathématiques) pour 1.000 personnes âgées de 20 à 29 ans ;
- le taux de pénétration de l'internet mobile à haut débit est de **73** abonnements par 100 habitants (en juin 2017) ;
- **72 %** des internautes (*) se sont servis d'internet pour lire/télécharger des jeux, écouter de la musique ou regarder des films (hors vidéos à la demande) ;
- **64 %** des internautes (*) se sont servis d'internet pour parcourir les actualités.

(*) Individus qui ont utilisé internet au cours des trois derniers mois.

DAE - Digital Agenda for Europe

Objectifs

Le « Digital Agenda for Europe » (DAE) adopté en 2010 prévoyait la réalisation d'objectifs de performance essentiels. Un objectif devait être atteint en 2013, neuf objectifs en 2015 et deux objectifs devaient l'être en 2020.

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

Seuls les deux objectifs 2020 et les résultats qui s'y rapportent en 2017 sont repris ci-après. Le chapitre « Evolution des principaux indicateurs (2015-2017) » reprend les douze objectifs (2013, 2015, 2020) et les résultats de la Belgique en 2015, 2016 et 2017.

Tableau 7.2. Objectifs de performance essentiels (pour 2020), Union européenne

Objectifs	2020
Haut débit	
Taux de couverture du haut débit rapide (en % de la population)	100
Taux de pénétration du haut débit ultra-rapide (en % des foyers)	50

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

Résultats (Belgique et pays voisins)

Le tableau 7.3 reprend les résultats obtenus en 2017 par la Belgique et cinq pays voisins (Allemagne, France, Luxembourg, Pays-Bas, Royaume-Uni).

Tableau 7.3. Indicateurs des objectifs de performance essentiels (pour 2020), Belgique et pays voisins, 2017

Haut débit	Classement (1 à 6)		Indicateur (en %)				
	BE	BE	DE	FR	LU	NL	GB
Couverture NGA (en % des ménages)	1	99,0	84,1	51,9	94,6	98,3	93,9
Taux de pénétration de l'internet à haut débit ultra-rapide (% des foyers abonnés à ≥ 100 Mbps)	1	41,8	11,1	10,4	22,5	32,2	14,6

Source : COCOM, Portail DAE-DSM.

La Belgique occupe la **1re place des six pays** pour ces deux indicateurs.

OCDE (35 pays)

Internet fixe à haut débit

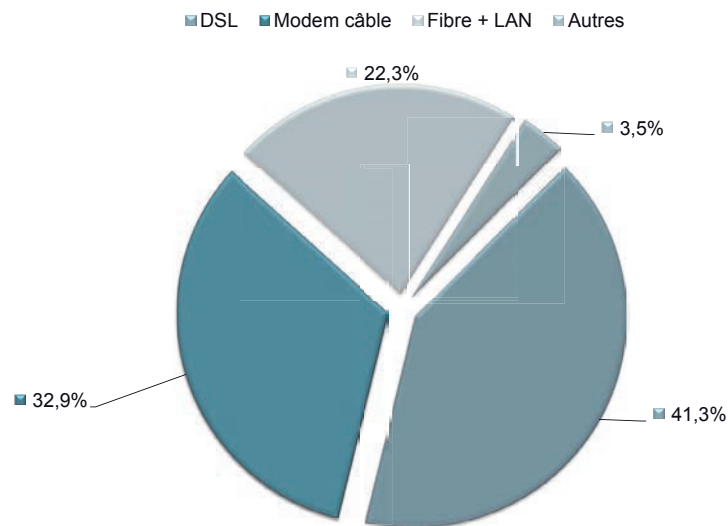
Le nombre d'abonnements au haut débit fixe dans les pays de l'OCDE s'établissait à 393 millions en juin 2017, contre 378 millions en 2016.

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

Technologies

La technologie DSL demeure le mode de connexion dominant. Elle concerne **41,3 %** des abonnements au haut débit fixe, mais continue d'être graduellement remplacée par la fibre, qui représente maintenant **22,3 %** des abonnements. La câblodistribution conserve essentiellement le reste (**32,9 %**).

Graphique 7.3. Répartition des abonnements « internet fixe » à haut débit par technologie, OCDE, juin 2017



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

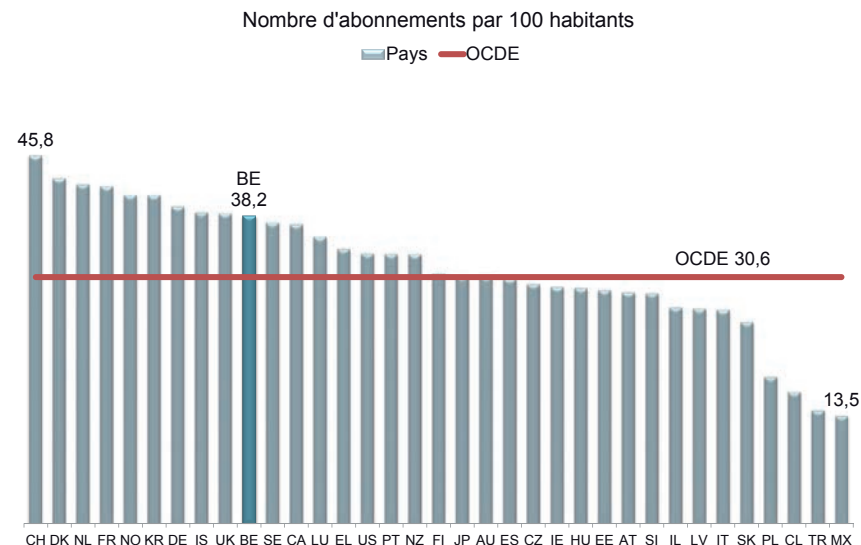
La technologie qui prédomine en Belgique reste le câble (**51,6 %**), le DSL (**48,2 %**) étant légèrement en retrait. Quant à la fibre (**0,3 %**), elle était quasi absente des abonnements en juin 2017.

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

Taux de pénétration

Le taux de pénétration de l'internet fixe à haut débit dans la zone OCDE était de **30,6** abonnements par 100 habitants en juin 2017. Les cinq premières places sont occupées par des pays européens : la Suisse (**45,8**), le Danemark (**42,9**), les Pays-Bas (**42,2**), la France (**42,0**) et la Norvège (**40,9**).

Graphique 7.4. Taux de pénétration de l'internet fixe à large bande, pays de l'OCDE, juin 2017



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

Avec un taux de pénétration de **38,2** abonnements par 100 habitants, la Belgique affiche un score supérieur à la moyenne de la zone OCDE et occupe la **10^e place**.

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

Internet mobile à haut débit

En juin 2017, le nombre total d'abonnements au haut débit mobile de la zone OCDE était de 1.307 milliard, pour une population de 1.284 milliard d'habitants. Les abonnements au haut débit mobile ont progressé de 93 millions, soit de **7,6 %** au cours de l'année précédant juin 2017.

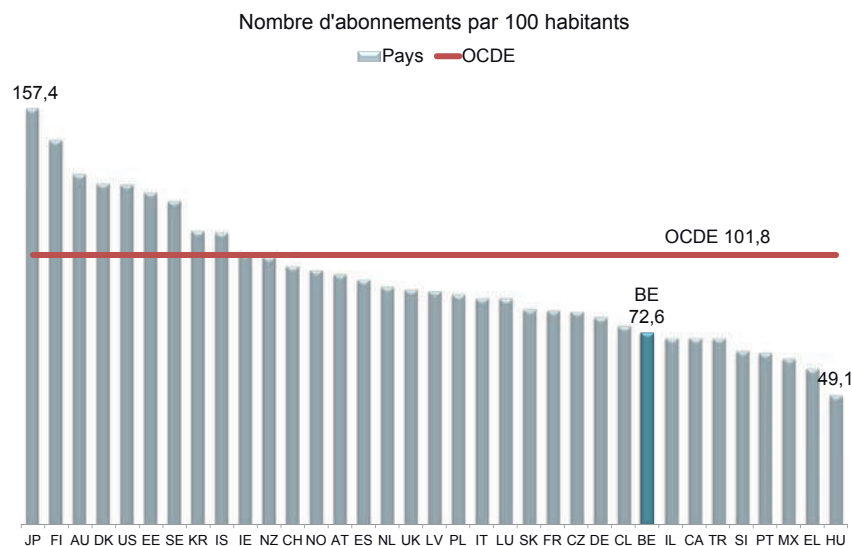
Source : Portail de l'OCDE sur le haut débit.

Taux de pénétration

L'utilisation de l'internet mobile à haut débit continue de croître dans les pays de l'OCDE. **Pour la première fois**, ce taux atteint un taux supérieur à 100 (pour 100 habitants) : le taux de pénétration du haut débit mobile s'établissait ainsi à **101,8** abonnements pour 100 habitants en juin 2017, contre **95,1** un an plus tôt.

Alors que **neuf pays** affichaient un taux de pénétration **supérieur à 100** en juin 2015, ce nombre est monté à **onze pays** en juin 2017.

Graphique 7.5. Taux de pénétration de l'internet mobile à haut débit, pays de l'OCDE, juin 2017



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

Le taux de pénétration de la Belgique s'élevait à **72,6** abonnements par 100 habitants en juin 2017, contre **64,3** abonnements pour 100 habitants en juin 2016. Notre pays affiche un score inférieur à la moyenne de la zone OCDE (**101,8**) et descend de deux places dans le bas du classement, pour se situer à la **27^e place**.

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

IDI - ICT Development Index (176 pays)

L'Indice IDI de développement des TIC est un indice composite établi annuellement par l'UIT. Il comprend 11 indicateurs répartis en trois volets :

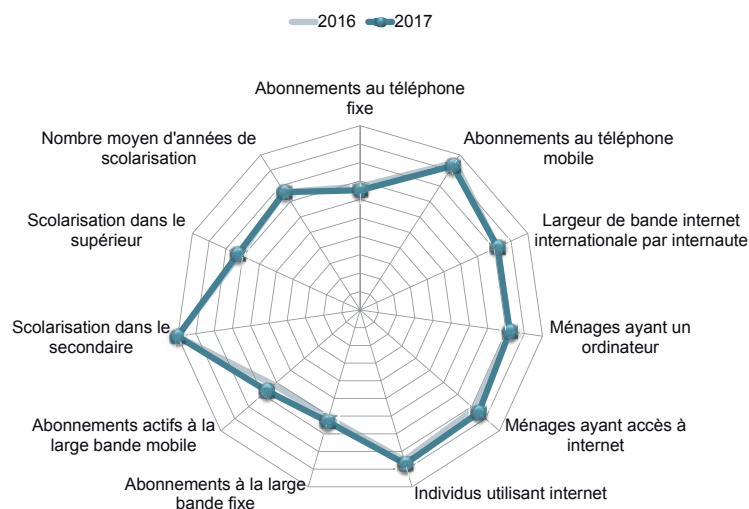
- accès aux TIC (5 indicateurs) ;
- utilisation des TIC (3 indicateurs) ;
- compétences en TIC (3 indicateurs).

Indicateurs normalisés

En 2017, la Belgique occupait la **25^e position** dans le classement des 176 pays, soit un recul de deux rangs par rapport à 2016. Notre pays occupe la **13^e place** des Etats membres de l'UE et la **18^e place** des pays de la région « Europe ».

Source : Measuring the Information Society Report 2017, ITU.

Graphique 7.6. Indice IDI 2017 - Indicateurs normalisés, Belgique, 2016 et 2017



Source : <http://www.itu.int/net4/ITU-D/idi/2017/index.html#idi2017economy-card-tab&BEL>.

Indicateurs non normalisés

Tableau 7.4. Indice IDI 2017 - Indicateurs non normalisés et classement de la Belgique

	2016	Classement
Accès TIC		
Abonnements au téléphone fixe pour 100 habitants	38,95	24
Abonnements au téléphone cellulaire mobile pour 100 habitants	111,01	93
Largeur de bande internet internationale (bits/s) par internaute	189.254,05	21
Pourcentage de ménages ayant un ordinateur	82,20	27
Pourcentage de ménages ayant un accès à internet	84,79	26
Utilisation des TIC		
Pourcentage d'individus utilisant internet	86,52	23
Abonnements à la large bande fixe par 100 habitants	38,01	12
Abonnements actifs à la large bande mobile pour 100 habitants	66,66	66
Compétences en matière de TIC		
Taux brut de scolarisation dans le secondaire	164,81	1
Taux brut de scolarisation dans le supérieur	73,32	25
Nombre moyen d'années de scolarisation	8,31	38

Source : Measuring the Information Society Report 2017, ITU.

Accès aux TIC

L'accès aux TIC en Belgique se situe à un bon niveau dans le monde puisque notre pays occupe la **21^e place sur 176 pays**. Notre pays a toutefois reculé de cinq places. Ce recul s'explique par une descente dans le classement pour le taux de pénétration du téléphone cellulaire mobile (76^e → **93^e place**) ainsi que pour la largeur de bande internet internationale par internaute (12^e → **21^e place**). Une marge de progression est donc possible, surtout si la Belgique parvient à augmenter sensiblement le taux de pénétration de la téléphonie mobile.

Utilisation des TIC

L'utilisation des TIC en Belgique lui vaut un classement à la **29^e place** au niveau international. Notre pays a toutefois reculé de cinq places. Ce recul est dû principalement à une descente du classement qui était déjà modeste pour le taux de pénétration de l'internet mobile à large bande (51^e → **66^e place**).

Compétences en TIC

Les compétences en matière de TIC sont mesurées par trois indicateurs liés à la scolarisation. Pour ce volet, la Belgique se maintient à la **26^e place**.

Evolution des principaux indicateurs (2015-2017)

Ménages et individus (16-74 ans)

Equipements TIC

	2015	2016	2017
Ordinateur (PC fixe, ordinateur portable, tablette)			
	(% des ménages)		
Un seul ordinateur dans le ménage	35,3		35,4
Plusieurs ordinateurs dans le ménage	46,8		49,7
Aucun ordinateur dans le ménage	17,9		14,9
Appareils utilisés par les individus pour surfer sur internet			
	(% des individus ayant utilisé internet au cours des 3 derniers mois)		
GSM ou smartphone	78,4		82,8
Ordinateur portable	77,2		75,1
Ordinateur fixe	53,3		51,0
Tablette	47,7		47,4
Smart TV (a)	11,4		15,8
Autre appareil mobile (b)	8,6		10,5
Phablette (tablette avec fonction téléphone)	4,7		5,8

(a) Télévision connectée directement à internet au moyen d'un câble ou via le Wi-Fi.

(b) Par exemple un lecteur de livres électroniques (e-reader), une montre connectée (smartwatch), un PDA, un palmtop, un lecteur multimédia (p.ex. un lecteur MP3), une console de jeux.

Source : Enquête TIC ménages et individus (2015-2017), SPF Economie – DG Statistique – Statistics Belgium.

Internet

	2015	2016	2017
Connexion internet			
(% des ménages)			
Ménages disposant d'une connexion internet	81,8	84,8	86,0
Ménages n'ayant jamais eu de connexion internet	15,8	12,9	11,9
Haut débit			
(% des ménages ayant une connexion internet)			
Ménages ayant une connexion fixe à haut débit	95,1	94,5	94,2
Ménages ayant une connexion mobile à haut débit	22,3	29,2	35,8

Source : Enquête TIC ménages et individus (2015-2017), SPF Economie – DG Statistique – Statistics Belgium.

Fracture numérique

	2015	2016	2017
(% des individus)			
Individus n'ayant jamais utilisé un ordinateur			
Individus	11,2	10,2	9,7
Femmes	12,2	11,9	10,5
Hommes	10,2	8,6	9,0
Individus n'ayant jamais utilisé internet			
Individus	12,6	11,2	9,8
Femmes	13,8	12,4	10,6
Hommes	11,5	10,0	9,1

Source : Enquête TIC ménages et individus (2015-2017), SPF Economie – DG Statistique – Statistics Belgium.

Entreprises (occupant au moins 10 personnes)

Equipements TIC

	2015	2016	2017
(% des entreprises)			
Entreprises utilisant des ordinateurs	99,97	100,0	100,0
Entreprises fournissant à leurs employés des appareils portables permettant une connexion à internet (via des réseaux de téléphonie mobile) à des fins professionnelles	66,0	80,4	72,1

Source : Enquête 'Utilisation des TIC et de l'e-commerce dans les entreprises' (2015-2017), SPF Economie - DG Statistique - Statistics Belgium.

Internet

(% des entreprises)	2015	2016	2017
Connexion internet			
Entreprises ayant accès à internet	99,0	99,1	99,6
Entreprises utilisant une connexion fixe à haut débit	96,6	95,9	96,3
Entreprises utilisant une connexion mobile à internet via des réseaux de téléphonie mobile (≥ 3G)	67,1	74,2	73,3
Connexion internet la plus rapide			
Moins de 2 Mbps	8,3	14,6	8,7
Au moins 2 Mbps et moins de 10 Mbps	17,0	24,1	13,9
Au moins 10 Mbps et moins de 30 Mbps	26,4	27,4	19,5
Au moins 30 Mbps et moins de 100 Mbps	26,5	22,9	28,0
Au moins 100 Mbps	18,3	22,9	26,1
Très haut débit			
Au moins 30 Mbps	44,8	50,3	54,1
Au moins 100 Mbps	18,3	22,9	26,1
Site web			
Entreprises ayant un site web ou une page d'accueil	81,1	81,0	82,6
Entreprises ayant reçu des commandes sur un site web ou une application	20,8	20,1	20,9

Source : Enquête Utilisation des TIC et de l'e-commerce dans les entreprises (2015-2017), SPF Economie - DG Statistique - Statistics Belgium.

Sécurité

Criminalité informatique

(nombre d'infractions enregistrées par la Police fédérale)	2015	2016	2017
Hacking (tentatives et faits avérés)	2.171	2.346	
Faux en informatique (tentatives et faits avérés)	794	752	
Fraude informatique (tentatives et faits avérés)	14.667	17.083	
Sabotage (tentatives et faits avérés)	426	480	
Total	18.058	20.661	

Source : Statistiques policières de criminalité (2000 – Trimestre 3 2017) – Police fédérale – DGR/DRI/BIPOL.

Escroqueries pour fraudes par internet

(nombre d'infractions enregistrées par la Police fédérale)	2015	2016	2017
Escroqueries pour fraudes par internet (tentatives et faits avérés)	12.757	12.955	

Source : Statistiques policières de criminalité (2000 – Trimestre 3 2017) – Police fédérale – DGR/DRI/BIPOL.

E-Skills

Compétences numériques générales

Individus ayant des compétences numériques générales (% des individus)	2015	2016	2017
Faibles compétences			
Individus	24,4	25,4	26,9
Femmes	25,7	27,5	27,5
Hommes	23,1	23,3	26,3
Compétences de base			
Individus	29,2	29,4	29,6
Femmes	30,7	29,3	30,7
Hommes	27,6	29,5	28,4
Compétences plus avancées			
Individus	31,1	31,5	31,0
Femmes	27,6	28,4	28,5
Hommes	34,7	34,7	33,5

Source : Enquête Utilisation des TIC et de l'e-commerce dans les entreprises (2015-2017), SPF Economie - DG Statistique - Statistics Belgium, calculs Eurostat.

Télécommunications et infrastructures

Taux de pénétration de l'internet à haut débit

Taux de pénétration (juillet) (nombre d'abonnements par 100 habitants)	2015	2016	2017
Internet fixe à haut débit	36,3	37,2	38,3
Internet mobile à haut débit	61,4	67,8	72,6

Source : Fixed and mobile broadband penetration (subscriptions as a % of population), juillet 2015-2017, COCOM.

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

Connectivité

	Année			Classement
	2015	2016	2017	DESI 2018
Couverture du haut débit fixe (% de ménages)	99,9	99,9	99,9	7
Adoption du haut débit fixe (% de ménages)	77,8	80,1	81,0	7
Couverture 4G (% de ménages) (moyenne des opérateurs)	94,5		96,6	12
Adoption du haut débit mobile (abonnements pour 100 personnes)	61,4	67,8	72,6	24
Couverture (NGA) en haut débit rapide (% des ménages couverts par VDSL, FTTP ou Docsis 3.0)	98,9	98,9	99,0	2
Adoption du haut débit rapide (% des foyers abonnés à ≥ 30 Mbps)	60,4	65,0	67,5	2
Couverture en haut débit ultra-rapide (% des ménages couverts par VDSL, FTTP ou Docsis 3.0)			96,9	3
Adoption du haut débit ultra-rapide (% des foyers abonnés à ≥ 100 Mbps)	20,5	29,6	41,8	3
Indice de prix du haut débit (note de 0 à 100)	82,3	84,0	82,5	19

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

Capital humain

	Année			Classement
	2015	2016	2017	DESI 2018
Utilisateurs d'internet (% de particuliers)	83,5	84,0	85,6	9
Personnes ayant acquis au moins les compétences numériques de base (% de particuliers)	60,3	60,9	60,6	9
Spécialistes en TIC (% de l'emploi total)	4,2	4,2		6
Diplômés en STEM (a) (pour 1.000 individus) (âgés de 20 à 29 ans)	13,3			23

(a) Les données les plus récentes ont été utilisées dans le DESI 2018. Cela peut faire référence à 2016 ou 2015 selon les Etats membres. Cela se reflète dans le classement du DESI 2018. Les données historiques ont été révisées par Eurostat.

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

Utilisation des services internet

	Année			Classement
	2015	2016	2017	DESI 2018
Actualités (a)	61,6	65,1	63,8	26
Musique, vidéos et jeux (a)		72,0		23
Vidéo à la demande (a)		12,3		17
Appels vidéo (*) (a)	42,1	43,7	46,2	20
Réseaux sociaux (a)	78,4	80,1	82,1	3
Secteur bancaire (a)	73,2	74,5	76,0	7
Achats (b)	64,2	65,1	67,1	11

(*) Téléphoner et/ou appels vidéo.

(a) % de personnes ayant utilisé internet au cours des 3 derniers mois.

(b) % de personnes ayant utilisé internet au cours des 12 derniers mois.

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

Intégration de la technologie numérique

	Année			Classement
	2015	2016	2017	DESI 2018
Echange électronique d'informations (a)	50,0		54,0	1
RFID (a)			6,7	4
Médias sociaux (a)	18,8	21,7	24,3	10
Facturation électronique (a)	12,3	15,5	18,3	14
Nuage (a)	17,3	20,3		
PME vendant en ligne (b)	23,7	23,0	23,3	5
Chiffre d'affaires du commerce en ligne (c)		19,6	15,4	3
Ventes en ligne à l'étranger (b)	13,1		12,0	5

(a) % des entreprises.

(b) % des PME.

(c) % du chiffre d'affaires des PME.

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

Services publics numériques

	Année			Classement
	2015	2016	2017	DESI 2018
Utilisateurs de l'administration en ligne (% d'internautes ayant besoin d'envoyer des formulaires)	47,8	47,8	50,0	19
Formulaires préremplis (a)	65,3	58,5	68,1	12
Etendue des services en ligne (a)	84,9	83,9	84,1	16
Services publics numériques pour les entreprises (b)	78,2	78,6	80,6	20
Données ouvertes (d)	32,7	47,8	68,0	19
Services de santé en ligne (% de particuliers)			21,0	11

(a) note (de 0 à 100).

(b) note (de 0 à 100) - incluant le résultat national et transnational.

(c) % de la note maximale.

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

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

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

Objectifs de performance essentiels	Belgique			Objectifs DAE		
	2015	2016	2017	2013	2015	2020
Haut débit						
Taux de couverture du haut débit de base (en % de la population)	99,9	99,9	99,9	100		
Taux de couverture du haut débit rapide (en % de la population)	98,9	98,9	99,0			100
Taux de pénétration du haut débit ultra-rapide (en % des foyers abonnés à ≥ 100 Mbps)	20,5	29,6	41,8			50
Marché unique numérique						
Personnes faisant des achats en ligne (en % de la population)	55,2	56,8	59,6		50	
Personnes faisant des achats en ligne transfrontaliers (a) (en % de la population)	34,6	37,4	37,4		20	
PME (10-249 employés) faisant des ventes en ligne (en % des entreprises)	23,7	23,0	23,3		33	
PME (10-249 employés) faisant des achats en ligne (en % des entreprises)	20,3	19,5	22,6		33	
Intégration numérique						
Personnes utilisant régulièrement internet (en % de la population)	83,5	84,0	85,6		75	
Personnes utilisant régulièrement internet (en % des catégories défavorisées (b) de la population (*))	72,0	73,9	75,5		60	
Personnes n'ayant encore jamais utilisé internet (en % de la population)	12,6	11,2	9,8		15	
Services publics						
Personnes utilisant l'e-gouvernement (en % de la population)	52,1	54,9	55,1		50	
Personnes qui renvoient des formulaires complétés via internet (en % de la population)	33,8	34,9	37,0		25	

(a) En dehors du pays, mais dans l'UE.

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

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

Sources principales

Bel-first (Bureau Van Dijk)

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

BNB - Banque nationale de Belgique

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

DNS Belgium

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

Febelfin - Fédération belge du secteur financier

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

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

Nouvelles (06.03.2018)

<https://www.febelfin.be/fr/le-succes-de-la-banque-en-ligne-continue-dattirer-les-fraudeurs>

Nouvelles (25.04.2018)

<https://www.febelfin.be/fr/le-secteur-financier-en-2018-la-banque-au-service-de-la-societe>

IBPT - Institut belge des services postaux et des télécommunications

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

Étude de comparaison des prix des produits de télécommunications pour les utilisateurs professionnels en Belgique, en France, en Allemagne, aux Pays-Bas et au Royaume-Uni [tarifs février/mars 2017]

<http://www.ibpt.be/fr/operateurs/press-release/147-libpt-publie-une-etude-de-comparaison-des-prix-des-produits-de-telecommunications-pour-les-petites-entreprises>

Cartes de couverture : réseaux mobiles

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

Cartes de couverture de l'accès fixe à la large bande

<http://www.ibpt.be/fr/consommateurs/internet/qualite-de-service/cartes-de-couverture-de-laces-fixe-a-la-large-bande>

ICN - Institut des Comptes Nationaux

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

OCDE - Organisation de Coopération et Développement Economiques

Portail sur le haut débit

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

OECD Guide to Measuring the Information Society 2011

<http://www.oecd.org/sti/ieconomy/oecdguidetomeasuringtheinformationsociety2011.htm>

ONSS – Office national de sécurité sociale

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

Police fédérale

<https://www.police.be/5998/fr>

Statistiques de criminalité

<http://www.stat.policefederale.be/statistiquescriminalite/>

Statistiques policières de criminalité (2000 – Trimestre 3 2017) – Police fédérale – DGR/DRI/BIPOL

http://www.stat.policefederale.be/assets/pdf/crimestat/nationaal/rapport_2017_trim3_nat_belgique_fr.pdf

SPF Stratégie et Appui (BOSA)

<https://bosa.belgium.be/fr>

DG Transformation digitale

<https://bosa.belgium.be/fr/dg-transformation-digitale>

Digital Dashboard

<https://digitaldashboard.belgium.be/fr>

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

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

DG Réglementation économique

<https://economie.fgov.be/sites/default/files/Files/About-SPF/064-18-organigramme-F-E3.pdf>

DG Inspection économique

<https://economie.fgov.be/sites/default/files/Files/About-SPF/064-18-organigramme-F-E7.pdf>

DG Statistique – Statistics Belgium

<https://statbel.fgov.be/fr/propos-de-statbel/qui-sommes-nous/structure>

Nomenclature NACE-BEL 2008

<https://statbel.fgov.be/fr/propos-de-statbel/methodologie/classifications/nace-bel-2008>

Utilisation des TIC auprès des ménages

<https://statbel.fgov.be/fr/themes/menages/utilisation-des-tic-aupres-des-menages>

ICT dans les entreprises

<https://statbel.fgov.be/fr/themes/entreprises/ict-dans-les-entreprises>

Enquête sur les forces de travail (EFT)

<https://statbel.fgov.be/fr/survey/enquete-sur-les-forces-de-travail-eft>

SPF Finances

<https://financien.belgium.be/fr>

Conférence de presse, 02. mai 2018

<https://financien.belgium.be/sites/default/files/downloads/111-conference-de-presse-declaration-2018.pdf>

Union européenne

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

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

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

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

Digital Agenda Scoreboard

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

Digital Economy and Society Index (DESI)

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

EU eGovernment Benchmark 2017

<https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/news/new-study-egovernment-services-europe-improving-cross-border-availability-services>

Flash Eurobarometer 468 - The end of roaming charges one year later

<http://ec.europa.eu/commfrontoffice/publicopinion/index.cfm/Survey/getSurveyDetail/instruments/FLASH/surveyKy/2192>

Digital Skills Indicator

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

Eurostat (Statistiques sur la société de l'information)

<http://ec.europa.eu/eurostat/web/digital-economy-and-society/statistics-illustrated>

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

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

UIT - Union internationale des télécommunications

IDI 2017 - ICT Development Index 2017

<http://www.itu.int/net4/ITU-D/idi/2017/index.html> (IDI 2017)

<http://www.itu.int/net4/ITU-D/idi/2017/index.html#idi2017economytab&BEL> (IDI 2017, Belgium)

Measuring the Information Society Report 2017

<https://www.itu.int/en/ITU-D/Statistics/Pages/publications/mis2017.aspx>

Liste d'abréviations

Pays

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

Autres abréviations

2G+	Norme de deuxième génération [GPRS et EDGE]	DNS	Domain Name System
3G	Norme de troisième génération [UMTS]	DSL	Digital Subscriber Line
4G	Norme de quatrième génération [LTE]	DSM	Digital Single Market
5G	Norme de cinquième génération	DVD	Digital Versatile Disc
ADSL	Asymmetric Digital Subscriber Line	EC	European Commission
ASA	Agence pour la simplification administrative	EDGE	Enhanced Data rates for Global Evolution
ASBL	Association sans but lucratif	EDI	Electronic Data Interchange
B2BG	Business to Business/Government	eID	Carte d'identité électronique
B2C	Business to Consumer	ERP	Enterprise resource planning
B2G	Business to Government	EU	European Union
BCSS	Banque Carrefour de la sécurité sociale	Febelfin	Fédération belge du secteur financier
bits/s	bits par seconde	FSB	Federal Service Bus
BNB	Banque nationale de Belgique	FTTH	Fiber to the home
BOSA	SPF Stratégie et Appui	GPRS	General Packet Radio Service
CBS	Centraal Bureau voor de Statistiek [Pays-Bas]	GPS	Global Positioning System
CCB	Centre pour la Cybersécurité Belgique	GSM	Global system for mobile communications
CE	Commission européenne	HSPA	High Speed Packet Access
CERT	Computer Emergency Response Team	HTVA	Hors taxe sur la valeur ajoutée
COCOM	Communications Committee	IBPT	Institut belge des services postaux et des télécommunications
CRM	Customer Relationship Management	ICANN	Internet Corporation for Assigned Names and Numbers
DAE	Digital Agenda for Europe	ICT	Information and Communications Technology
DBRIS	Base de Données des Redevables de l'Information Statistique	IDI	ICT Development Index
DESI	Digital Economy and Society Index	iDTV	Interactive Digital Television
DG	Direction générale	IHS	IHS Inc.
CNECT	Directorate General Connect	INSEE	Institut national de la statistique et des études économiques [France]
		IP	Internet Protocol

IPC	Indice des prix à la consommation	R&D	Research and Development (en français, Recherche et Développement)
IPCH	Indice des prix à la consommation harmonisé	RFID	Radio Frequency Identification
IPP	Impôt des personnes physiques	RIPE	Réseaux IP Européens
IPv4	Internet Protocol version 4	RNIS	Réseau numérique à intégration de services (en anglais, ISDN)
IPv6	Internet Protocol version 6	SHDSL	Single-pair High-speed Digital Subscriber Line
ISDN	Integrated Services Digital Network	SIM	Subscriber Identity Module
ISP	Informations du secteur public	SMS	Short Message Service
ITU	International Telecommunication Union	SPF	Service public fédéral
LTE	Long Term Evolution	STEM	Science, technology, engineering, and mathematics
M2M	Machine to Machine	SumEHR	Summarized Electronic Health Record
Max.	Maximum	TCAM	Taux de croissance annuel moyen
Mbps	Mégabit par seconde	tél.	téléphone
Min.	Minimum	TIC	Technologies de l'information et de la communication
MP3	Norme de compression audio [MPEG-1/2 Audio Layer II]	TLD	Top-level domain
NACE	Nomenclature statistique des activités économiques dans la Communauté européenne	TV	Télévision
NCC	Network Coordination Centre	TVA	Taxe sur la valeur ajoutée
NGA	Next generation access	UE	Union européenne
NIS	Network and Information Security	UE 27	Union européenne (27 Etats membres)
OCDE	Organisation de coopération et de développement économiques	UE 28	Union européenne (28 Etats membres)
OECD	Organisation for Economic Co-operation and Development	UIT	Union internationale des télécommunications
ONG	Organisation non gouvernementale	UMTS	Universal Mobile Telecommunications System
ONSS	Office national de sécurité sociale	USB	Universal Serial Bus
PC	Personal Computer	VDSL	Very High Bitrate Digital Subscriber Line
PDA	Personal Digital Assistant	VVA	Valdani, Vicari & Associati
PDS	Proposition de déclaration simplifiée	WAP	Wireless Application Protocol
PME	Petites et moyennes entreprises (10 à 249 personnes)	Wi-Fi	Ensemble de protocoles de communication sans fil régis par les normes du groupe IEEE 802.11
PSI	Public Sector Information	xDSL	ADSL, VDSL, SHDSL ou autre type de DSL



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