



Baromètre de la société de l'information (2012)

Notes de l'éditeur

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 ou commander cette publication sur internet :

- <http://economie.fgov.be/fr>
Rubrique « Publications » (dans le menu en haut de l'écran)
Type de publication « Société de l'Information »
Titre « Baromètre de la société de l'information (2012) »
- http://economie.fgov.be/fr/modules/publications/statistiques/marche_du_travail_et_conditions_de_vie/barometre_de_la_societe_de_l_information_20012_.jsp

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

- Adresse : Rue du Progrès 48 - 1210 BRUXELLES
- Heures d'ouverture (tous les jours ouvrables) : 9h à 17h
- Contact : tél. 02 277 55 76 • email infoshop@economie.fgov.be

Service public fédéral Economie, P.M.E., Classes moyennes et Energie
Rue du Progrès 50
1210 BRUXELLES
N° d'entreprise : 0314.595.348
<http://economie.fgov.be>
tél. 02 277 51 11

Pour les appels en provenance de l'étranger :
tél. + 32 2 277 51 11

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

Design : un pas plus loin
Dépôt légal : D/2012/2295/67

Remerciements

La Direction générale des Télécommunications et de la Société de l'Information tient d'abord à remercier Alain EJZYN (ICHEC Brussels Management School) et les membres de son équipe qui ont élaboré le baromètre.

Que soient également remerciées pour leurs commentaires et leurs inputs les personnes de divers horizons qui ont apporté leur concours à la réalisation de l'ouvrage.

Sommaire

Introduction par le Président du Comité de direction	4
Ménages et particuliers	6
Entreprises	20
E-Gov	28
Sécurité	36
E-Skills	44
Télécommunication et infrastructures	48
Secteur TIC	56
Comparaison internationale	63
Conclusion	67
Sources principales	72

Introduction

De plus en plus, les technologies de l'information et de la communication (TIC) s'immiscent dans notre vie quotidienne. L'ordinateur est un outil indispensable dans la plupart des entreprises mais il tend aussi à imposer sa présence dans la sphère privée. De même, la grande majorité des Belges ne peut plus se passer d'un téléphone portable pour communiquer. En presque tout lieu, à chaque instant, il est possible d'observer une personne se servir d'un tel appareil, et cette tendance va s'accroître avec l'essor fulgurant des smartphones et tablettes.

Grâce au développement technologique et au phénomène appelé « convergence », les frontières autrefois délimitées entre les secteurs des télécommunications, de l'audiovisuel et des technologies de l'information s'estompent. Tant les infrastructures que les contenus devenus numériques s'entrecroisent, à tel point qu'il n'est plus possible de maintenir ces frontières étanches. Nous voici dans l'ère du numérique !

L'internet est sans aucun doute l'emblème le plus représentatif de ces changements. Il est même devenu la norme, au point qu'une vigilance s'impose pour éviter tout risque de fracture numérique.

Consciente des opportunités pour l'économie européenne mais aussi des obstacles à surmonter, la Commission européenne a présenté en 2010 une

Stratégie numérique pour l'Europe. Ce plan ambitieux compte 101 actions couvrant huit domaines d'action. Il reprend aussi des objectifs de performance essentiels. Dans ce contexte, le SPF Economie, par l'intermédiaire de la DG Télécommunications et Société de l'Information, a pris l'initiative de publier un baromètre global de la société de l'information et des télécommunications.

Ce compendium reprend une série d'indicateurs répartis en huit volets afin de situer la Belgique dans cette ère numérique en perpétuelle évolution et de positionner notre pays au niveau international.

Les deux premiers volets couvrent les citoyens et les entreprises, en mettant en lumière les aspects liés aux équipements, aux usages, sans oublier le commerce électronique et d'autres éléments en relation avec internet. Le troisième, intitulé « e-gouvernement », est consacré aux services électroniques proposés par le secteur public. Les quatrième et cinquième portent une attention particulière à des problématiques impor-

tantes, à savoir la sécurité et les compétences (e-skills). Le sixième dresse un tableau de l'infrastructure, tandis que le pénultième contient des indicateurs macro-économiques du secteur TIC et des informations sur le poids de ce secteur dans notre économie. La Belgique est positionnée au sein de l'Union européenne dans ces différentes rubriques, et le cas échéant, une mention est faite sur le niveau de notre pays par rapport aux objectifs fixés par la Commission en 2010. Enfin, le dernier volet positionne notre pays dans une perspective internationale.

Bonne lecture !

Jean-Marc DELPORTE,
Président du Comité de direction

Ménages

Équipement TIC - Ménages

Disponibilité de l'ordinateur au sein du ménage

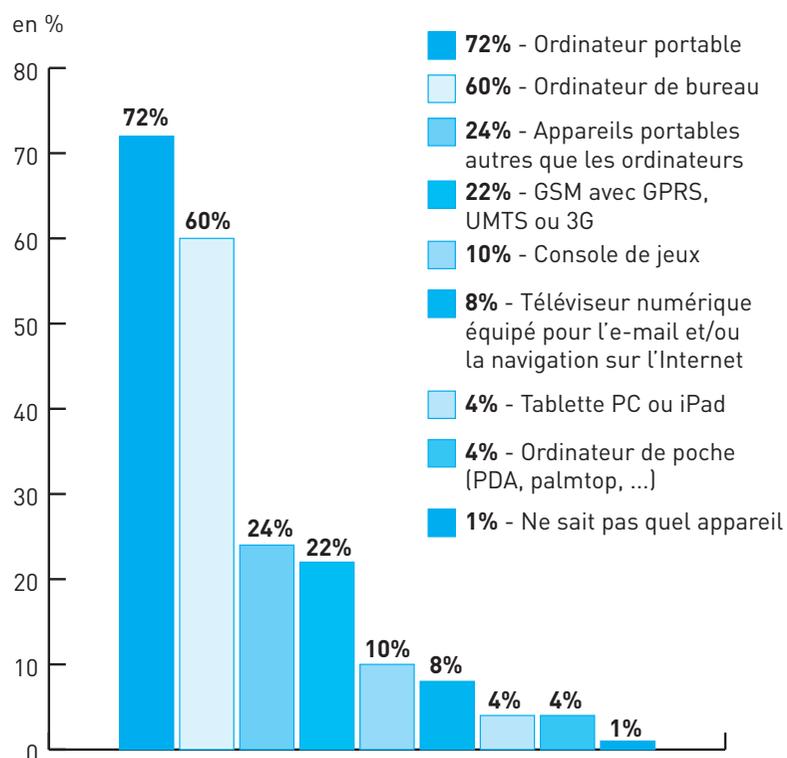
79% des ménages belges disposent d'au moins un ordinateur, ce chiffre atteint même 94% pour les ménages avec enfants.



2011 - %	Total	Ménages sans enfants	Ménages avec enfants
Ménage ayant un ou plusieurs ordinateurs	79	73	94
<ul style="list-style-type: none"> Ménage ayant exactement 1 ordinateur 	43	43	42
<ul style="list-style-type: none"> Ménage ayant plusieurs ordinateurs 	36	30	52
Ménage ne disposant d'aucun ordinateur	20	25	6

Appareils connectés à Internet au sein du ménage

Les moyens utilisés par les ménages pour se connecter à l'Internet sont variés. Parmi ceux-ci, l'ordinateur portable occupe la première place, devant l'ordinateur de bureau.



Accès à la télévision numérique interactive (iDTV) au sein du ménage

51% des ménages disposent d'un abonnement à la télévision interactive via un décodeur.

	2011 - %	Total %
Ménage disposant d'une connexion à la télévision numérique interactive		51
Ménage ne disposant pas de connexion à la télévision numérique interactive		47

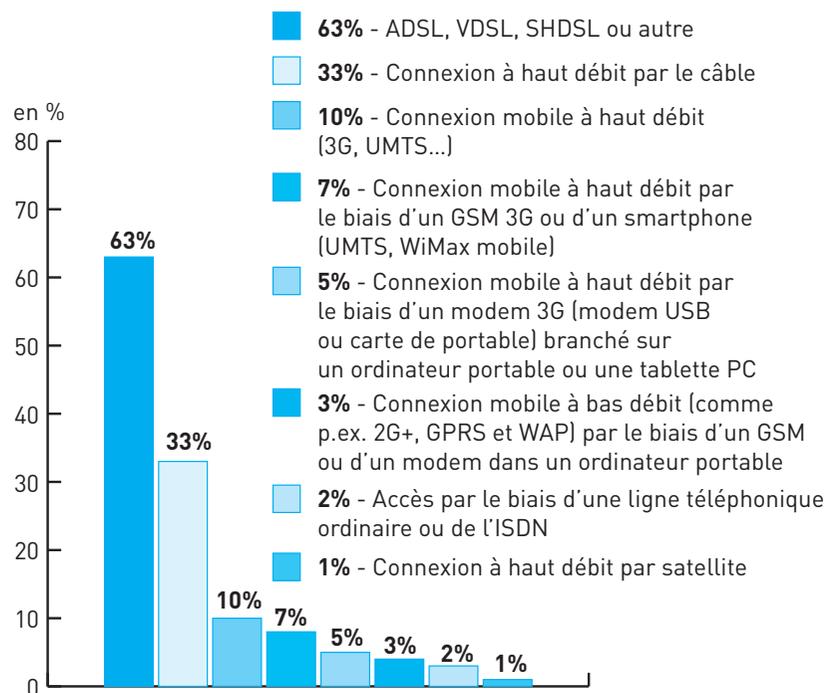
22 % des ménages utilisent pour se connecter à l'Internet des GSM avec GPRS, UMTS ou 3G.

Connexion à Internet

77% des ménages belges disposent d'une manière générale, d'une connexion Internet en 2011. C'est quasiment **4%** de plus qu'en 2010 et **23%** de plus qu'en 2006.

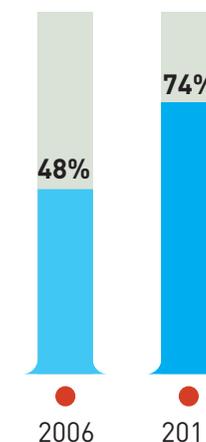
Type de connexion Internet utilisé par le ménage

En Belgique, l'ADSL est de loin le type de connexion le plus répandu auprès de **63%** des ménages.



Connexion haut débit

Pour le haut débit, entre 2006 et 2011 le pourcentage de ménages belges connectés est passé de **48%** à **74%**. Ce qui place la Belgique au-dessus de la moyenne européenne (**67%**). La Suède occupe la première place avec un taux de connexion haut débit de **86%**.



Entre 2006 et 2012, la proportion de lignes DSL par rapport au câble est passée de **62%** à **52,47%**.

Motifs pour connecter son domicile à Internet

	2011	Total %
Pour s'informer à domicile		59
Pour la messagerie électronique ou le chat		37
Pour les services bancaires en ligne		34
Compris dans un forfait de télévision numérique ou d'abonnement au téléphone		21
Prendre l'Internet à domicile est devenu plus facile		17
Prendre l'Internet à domicile est devenu moins cher		15
Car tout le monde a l'Internet		14
Pour le divertissement		11
Pour les services publics en ligne		8
En vue de télétravail		4
Pour les achats en ligne		2

Raisons pour ne pas adopter de connexion Internet à son domicile

	2011	Total %
Internet est inutile		43
Le matériel est trop cher		27
Manque de compétences		24
Coût de connexion trop élevé		24
Accès ailleurs		14
Pour d'autres raisons		7
Pour raison de vie privée ou de sécurité		6
Ne veut pas d'Internet		5
Handicap physique		3
L'Internet à haut débit n'est pas disponible dans le quartier où le ménage habite		1

22% de ménages ne disposent pas d'une connexion Internet. C'est principalement parmi les personnes plus âgées (au-delà de 55 ans), les personnes inactives et les personnes avec un faible niveau d'études que l'on retrouve les personnes qui ne se sont jamais connectées. Elles affirment ne pas en percevoir l'utilité (**54%**) et manquer de compétences pour utiliser Internet (**40%**).

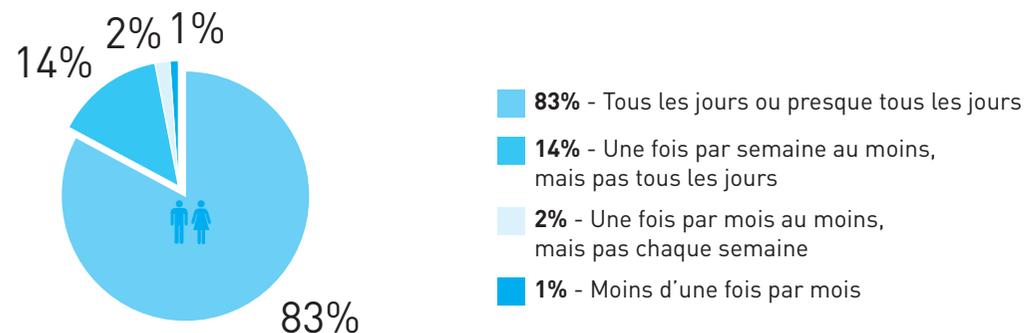
Les ménages dont le niveau d'instruction est « élevé » et qui ne possèdent pas Internet à domicile, disposent tout de même souvent d'un accès autre part (par ex. sur leur lieu de travail). Ce constat s'applique également aux salariés.

Ménages

Équipement TIC - Individus

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

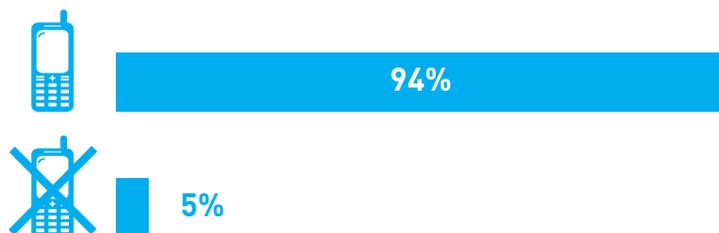
83% des Belges qui ont utilisé l'ordinateur au cours des trois derniers mois en font usage quotidiennement ou presque. Seuls **3%** des Belges l'emploient une fois par mois ou moins.



En matière d'utilisation de l'ordinateur, la Belgique occupe la dixième place du classement (**83 %**), légèrement au-dessus de la moyenne européenne (**80,1%**). L'Italie (**91,7%**) et le Danemark (**88,3%**) sont les pays où l'ordinateur est le plus couramment utilisé.

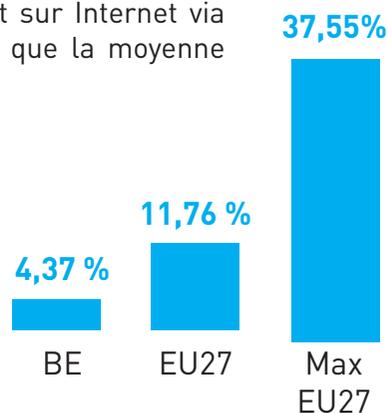
Téléphonie mobile

94% des Belges utilisent un téléphone mobile.



En 2011, le nombre d'abonnés mobiles actifs a atteint 12,5 millions (+3,2% par rapport à 2010), ce qui représente un taux de pénétration de 115% (moyenne européenne : 127%, Finlande : 163%).

Seuls 4,4% des Belges surfent sur Internet via leur téléphone portable, alors que la moyenne européenne s'élève à 12%.

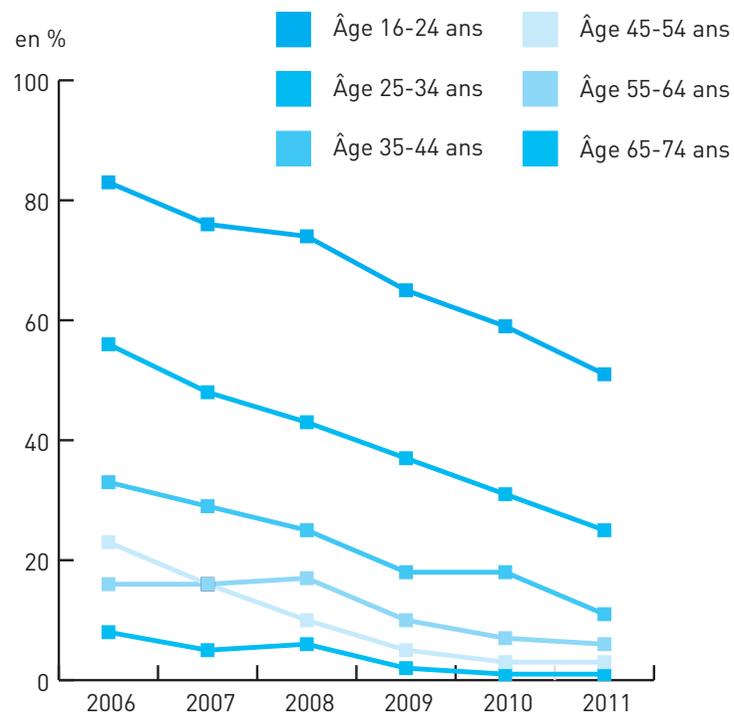


¹Digital Agenda for Europe
SPF Economie - Baromètre - Équipement TIC - Individus

Fracture numérique (DAE)⁽¹⁾

Entre 2005 et 2011, la fracture numérique s'est réduite de **60%** au sein de la population belge. En 2011, seuls **14%** des Belges âgés de 16 à 74 ans n'ont jamais utilisé Internet (moyenne européenne : **24,3%**, objectif du DAE : max **15%**). L'objectif de numérisation visant à réduire la fracture numérique est bien atteint dans notre pays.

En Belgique, l'âge reste un facteur discriminant : plus de la moitié (**51%**) des 65-74 ans ne se sont jamais connectés à l'Internet, contre **3%** des 25-34 ans et **6%** des 35-44 ans.



Fréquence d'utilisation de l'Internet au cours des trois derniers mois par les « catégories moins privilégiées »

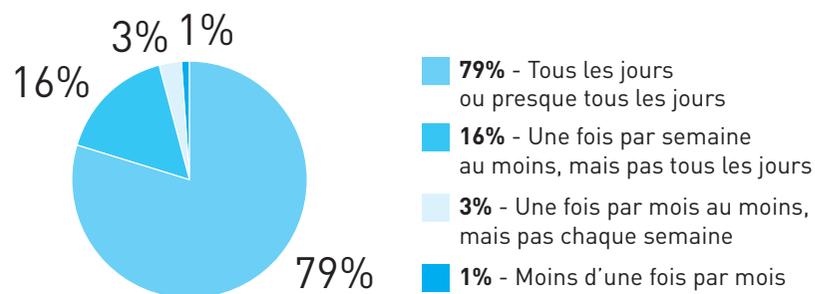
Un autre défi lié à la numérisation de l'Europe concerne les personnes considérées comme « moins privilégiées ». Le DAE préconise également un usage régulier de l'Internet pour cette catégorie de personnes. On entend par usage régulier, l'usage de l'Internet au moins une fois par semaine. L'Europe souhaite voir d'ici 2015, **60%** des personnes « moins privilégiées » utiliser Internet régulièrement. En Belgique, en 2011, déjà **65%** des personnes dites « moins privilégiées » utilisent déjà l'Internet de manière régulière. Pour notre pays, cet objectif est donc atteint.

65%

des personnes dites « moins privilégiées » utilisent déjà l'Internet de manière régulière.

Fréquence d'utilisation de l'Internet au cours des trois derniers mois

79% des internautes belges se connectent quotidiennement ou presque. **16%** des internautes l'utilisent une fois par semaine.



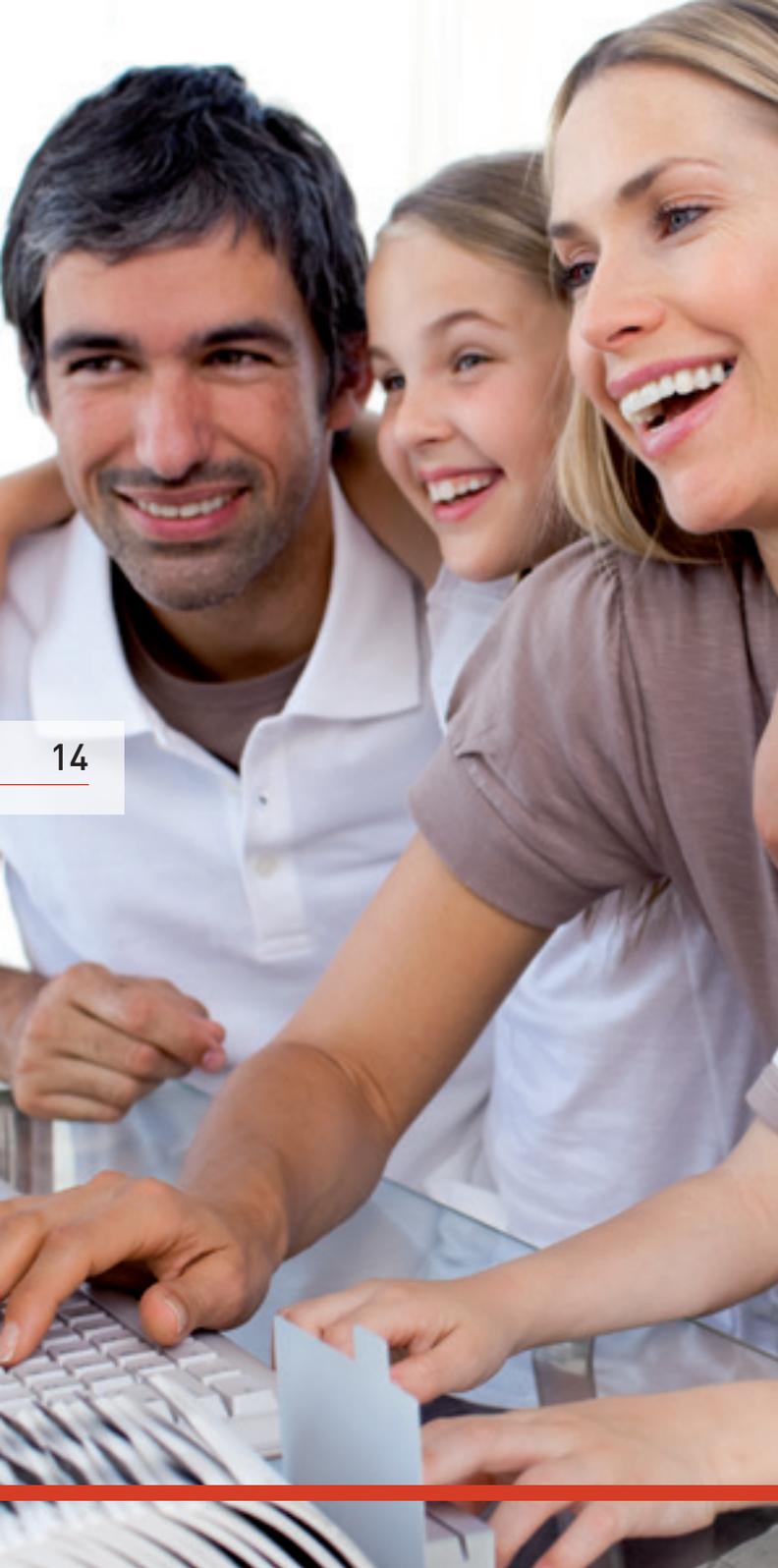
78,2% des Belges se connectent à Internet au moins une fois par semaine alors que la moyenne européenne n'atteint que **68%**. Ils sont **64,8%** à l'utiliser tous les jours (contre **56,1%** des Européens).

Augmenter la fréquence d'utilisation de l'Internet par la population est un objectif clé souligné dans le DAE. En effet, l'Europe souhaite voir l'utilisation régulière de l'Internet grimper jusqu'à **75%** de la population d'ici 2015.

Lieu d'utilisation de l'Internet ces trois derniers mois

Le domicile et le lieu de travail demeurent les lieux d'utilisation privilégiés d'Internet.

	2011	Total %
À domicile		95
Sur le lieu de travail autre que le domicile		44
À domicile exclusivement		35
Au domicile d'une autre personne		25
Lieu public (bibliothèque, bureau de poste, maison communale, service public, association, a.s.b.l., cybercafé, hotspot ou autre lieu public)		16
Dans un établissement d'enseignement		13
Point d'accès sans fil (hotspot)		6
Lieu public qui n'est pas mentionné ci-dessus		6
Ailleurs		6
Bibliothèque		5
Cybercafé		3
Maison communale, service public		1
Association, a.s.b.l.		1
Exclusivement sur le lieu de travail autre que le domicile		1
Au domicile d'une autre personne exclusivement		1
Bureau de poste		0
Dans un établissement d'enseignement exclusivement		0
Exclusivement dans un lieu public (bibliothèque, bureau de poste, maison communale, service public, association, a.s.b.l., cybercafé, hotspot ou autre lieu public)		0



Ménages

Profil

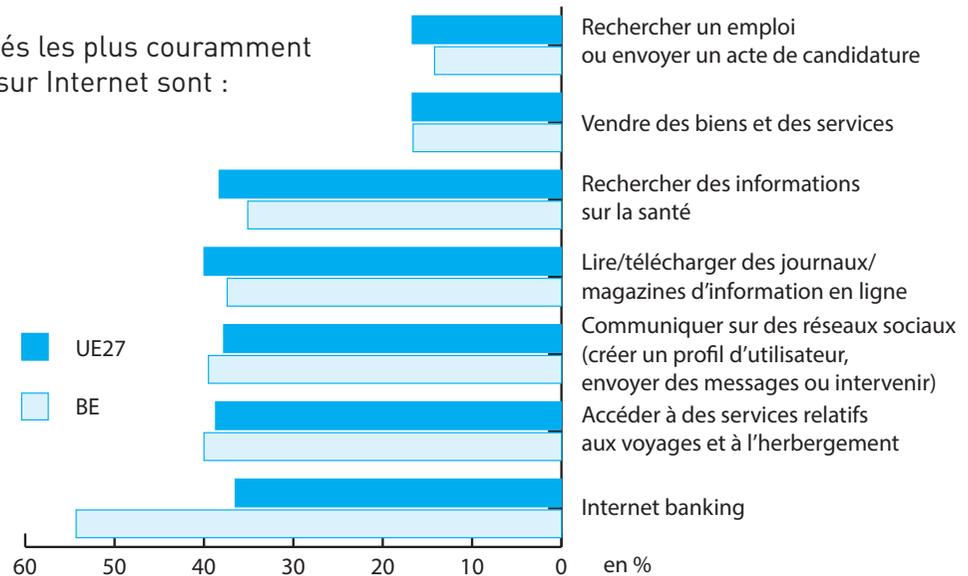
Usage de l'Internet : finalités

54% des Belges effectuent leurs opérations bancaires en ligne, ce qui est plus élevé que la moyenne européenne (**36,5%**).

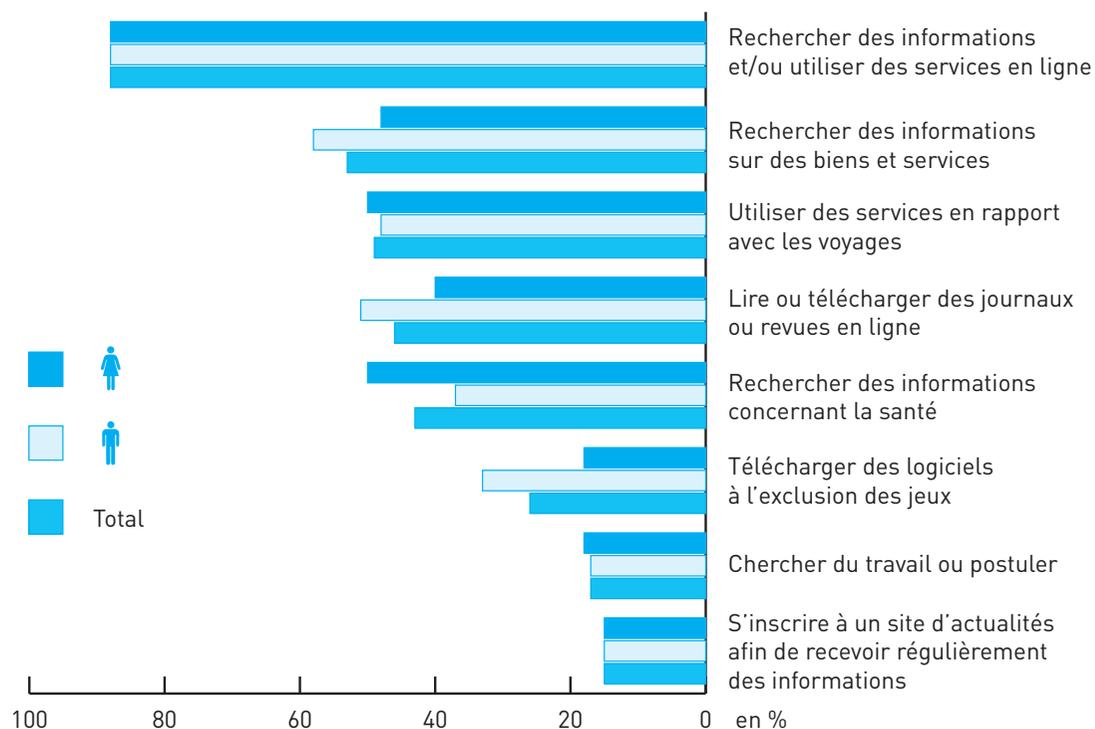
40% des Belges y recherchent des informations sur les voyages alors que **40%** communiquent via les réseaux sociaux.

Les femmes recherchent principalement des informations sur la santé, les hommes aiment y télécharger des logiciels.

Les activités les plus couramment réalisées sur Internet sont :



Rechercher des informations et/ou utiliser des services en ligne par Internet au cours des trois derniers mois par catégorie d'internaute



Les hommes
aiment
y télécharger
des logiciels.

Les femmes recherchent
principalement des infos
sur la santé.



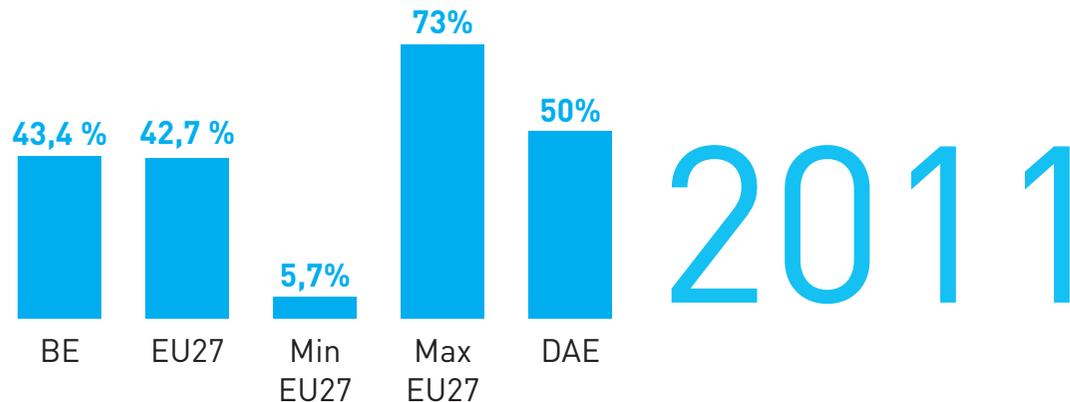
Ménages

E-Commerce

Le développement de l'e-commerce est également une thématique primordiale dans le processus de numérisation de l'Europe. Le DAE a déterminé un objectif à atteindre d'ici 2015 en matière d'e-commerce auprès des particuliers : l'Europe souhaite voir la moitié de sa population réaliser des achats en ligne. Pour l'instant, seuls neuf pays répondent à ce critère. Bien qu'étant très légèrement au-dessus de la moyenne européenne (**43%**), la Belgique n'a pas encore atteint ce seuil de **50%**.

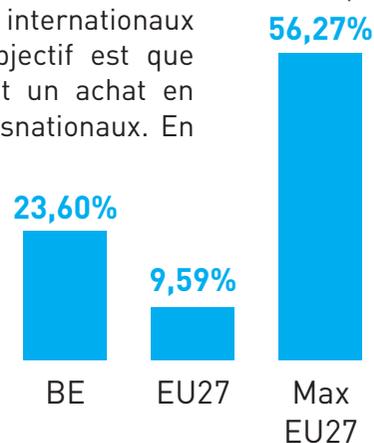
Tendance concernant le commerce électronique auprès des individus ayant réalisé des achats en ligne au cours des 12 derniers mois

43% des Belges ont effectué des achats en ligne au cours des douze derniers mois. C'est **5%** en plus que l'année précédente.



Tendance concernant l'E-Commerce auprès des individus ayant réalisé des achats en ligne auprès de vendeurs non nationaux au cours des 12 derniers mois

Dans un souci de développement de l'E-commerce, l'Europe (DAE) souhaite voir les achats internationaux se développer d'ici 2015. L'objectif est que **20%** des particuliers réalisent un achat en ligne auprès de vendeurs transnationaux. En 2011, **23,6%** des Belges ont effectué un achat dans un autre pays européen au cours de 12 derniers mois. La moyenne européenne se situe à **9,6%** et seuls huit pays dont la Belgique ont déjà atteint cet objectif.



Biens ou services commandés par Internet au cours des douze derniers mois

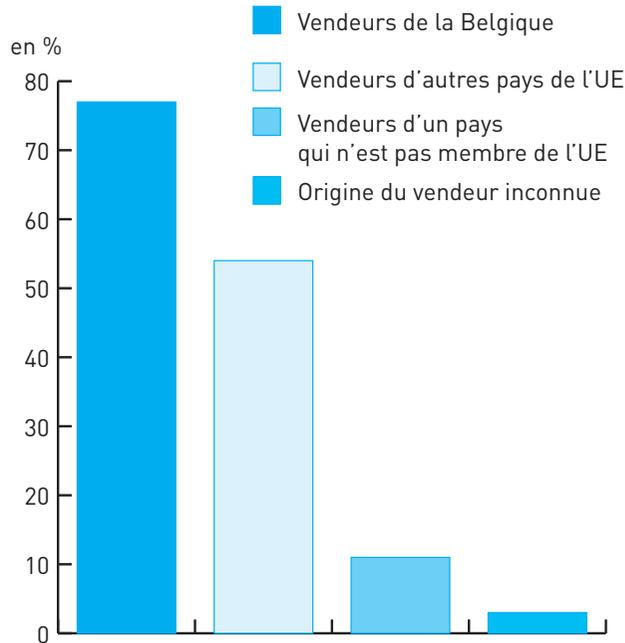
Cinq types d'achats sur Internet gardent la préférence des internautes belges en 2011 :

- Voyages ou séjours de vacances (**45%**)
- Billetterie en ligne pour concerts et spectacles (**37%**)
- Habillement (**31%**)
- Livres, périodiques, journaux ou cours en ligne (**25%**)
- Articles ménagers (**19%**)

	2011	Total %
Voyages ou séjours de vacances		45
Tickets pour manifestations (concerts, films etc.)		37
Hébergements touristiques comme des chambres d'hôtels et des maisons de vacances		36
Habillement, articles de sport		31
Dépenses liées aux voyages comme l'achat de tickets d'avion ou la location d'une voiture		26
Livres, périodiques, journaux ou cours en ligne		25
Autres		21
Articles ménagers (p.ex. meubles, jouets etc.)		19
Musique		16
Logiciels informatiques et/ou mises à jour, à l'exclusion des jeux		11
Appareils électroniques (y compris téléphones mobiles et appareils photo)		11
Matériel informatique		11
Logiciels et/ou mises à jour de jeux vidéo		10
Films		9
Alimentation ou articles d'épicerie		8
Actions, services financiers ou assurances		7
Médicaments		3
Médicaments qui ne nécessitent pas de prescription		3
Cours en ligne		2
Médicaments qui nécessitent une prescription		1

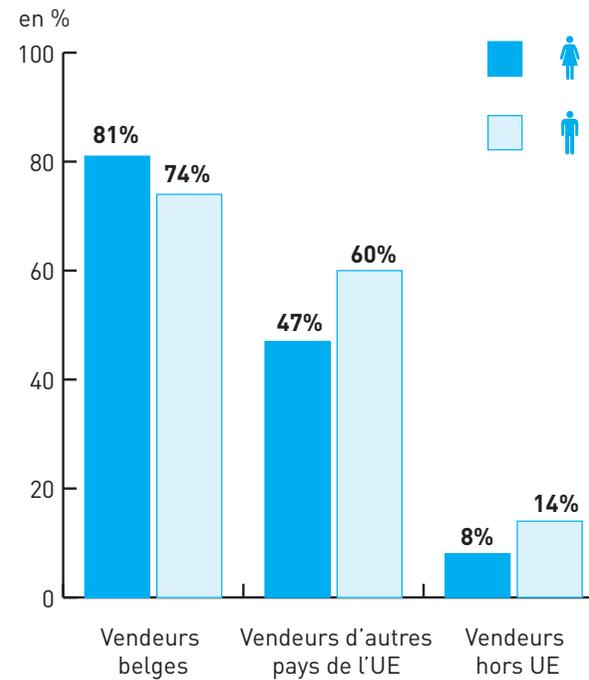
Vendeurs auprès desquels des biens ou des services ont été achetés ou commandés par Internet pour usage personnel au cours des douze derniers mois

Les Belges effectuent leurs achats en ligne principalement auprès de vendeurs belges (77%) ou membres de l'Union européenne (54%).



Profils des acheteurs

81% des femmes achètent auprès de sites belges. Les hommes hésitent moins à acheter en dehors de nos frontières.



Connaissance des droits fondamentaux des consommateurs dans l'UE concernant l'achat en ligne

Les internautes belges connaissent assez peu leurs droits : **62%** ignorent la législation sur la vie privée, **42%** ne connaissent aucun des droits de l'e-consommateur.

	2011	Total %
Sait que la protection de la vie privée et des données personnelles doit être garantie		48
Ne connaît aucun des droits des consommateurs mentionnés ci-dessus		42
Sait que, pour la plupart des biens, l'acheteur a le droit d'annuler les achats et d'obtenir un remboursement rapide de la somme versée		31
Connaît le droit d'être informé des conditions contractuelles		31
Sait que la livraison des biens doit avoir lieu dans un délai maximal de 30 jours après la commande		20

42%

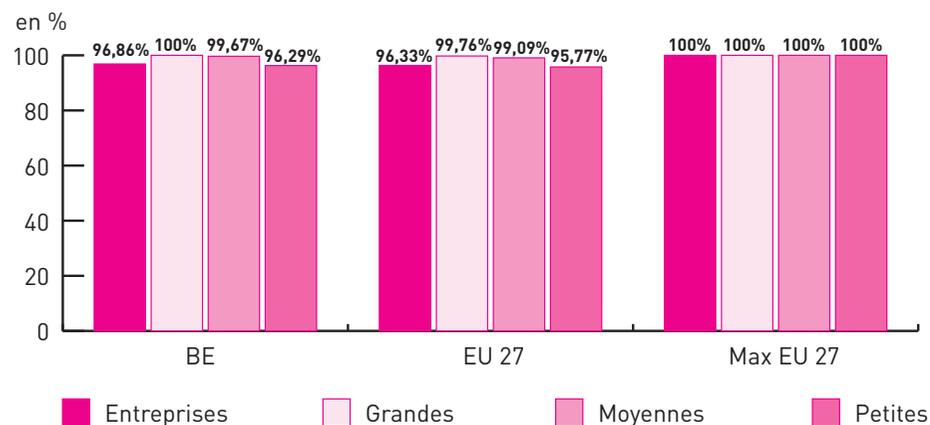
des internautes belges ne connaissent aucun des droits de l'e-consommateur.

Entreprises

Équipement TIC

Utilisation de l'ordinateur

96,86% des entreprises belges utilisent des ordinateurs. Ce constat s'applique à toutes les tailles d'entreprises (petite, moyenne ou grande).



La Belgique se situe donc dans la moyenne européenne qui atteint **96,33%** d'équipement.

Connexion à Internet

Près de **96%** des entreprises belges sont connectées à Internet. Le taux de connexion est proche des **100%** au sein des grandes et moyennes entreprises.

	en % Entreprises	Grandes	Moyennes	Petites
BE	95,82	99,83	99,54	95,05
EU 27	94,94	99,56	98,67	94,18
Max EU 27	99,85	100,00	100,00	99,82

En termes de débits, les entreprises belges semblent privilégier le haut débit (au moins 10 Mbit/s) qui représente plus de la moitié des connexions.

	en %	BE	EU 27	Max EU 27
moins de 2 Mbit/s		16,05	9,24	28,49
au moins 2 mais moins de 10 Mbit/s		25,21	47,28	73,24
au moins 10 mais moins de 30 Mbit/s		25,62	18,33	32,02
au moins 30 mais moins de 100 Mbit/s		17,21	8,07	24,87
au moins 100 Mbit/s		11,73	6,44	13,82

Ce sont les connexions de type DSL (xDSL, ADSL, SDSL) qui sont les plus répandues au sein des entreprises. Les connexions fixes (de type câble) et mobiles (de type 3G) se retrouvent principalement dans les grandes organisations.

Les connexions Internet mobiles (3G) au sein des entreprises belges sont clairement en dessous de la moyenne européenne.

	Belgique					EU 27
	en %	Entreprises	Grandes	Moyennes	Petites	
Modem traditionnel (sur la ligne téléphonique classique ou ISDN)		37,02	29,59	27,84	38,81	23,69
DSL		78,03	87,04	84,86	76,58	77,16
Autres connexions Internet fixes (ex câble)		28,83	77,13	46,11	24,28	22,95
Connexion mobile à large bande (3G)		29,29	70,96	45,22	25,19	47,42
Autre connexion mobile (ex. GSM, GPRS, EDGE)		45,97	74,12	57,87	43,01	21,49

Entreprises

Usages d'Internet

53% des entreprises ont envoyé ou reçu des informations à destination ou en provenance d'autres entreprises dans un format qui permettait le traitement automatique (ex. EDI).

	en %	Entreprises	Grandes	Moyennes	Petites
BE		53,44	81,63	67,23	50,17
EU 27		54,90	81,15	68,66	51,80
Max EU 27		77,04	97,25	89,78	74,27

Près de **30%** des grandes entreprises belges ont reçu des commandes via un système EDI.

	en %	Entreprises	Grandes	Moyennes	Petites
BE		9,13	29,11	18,42	6,89
EU 27		5,31	24,39	11,53	3,67
Max EU 27		18,14	37,84	26,48	15,63

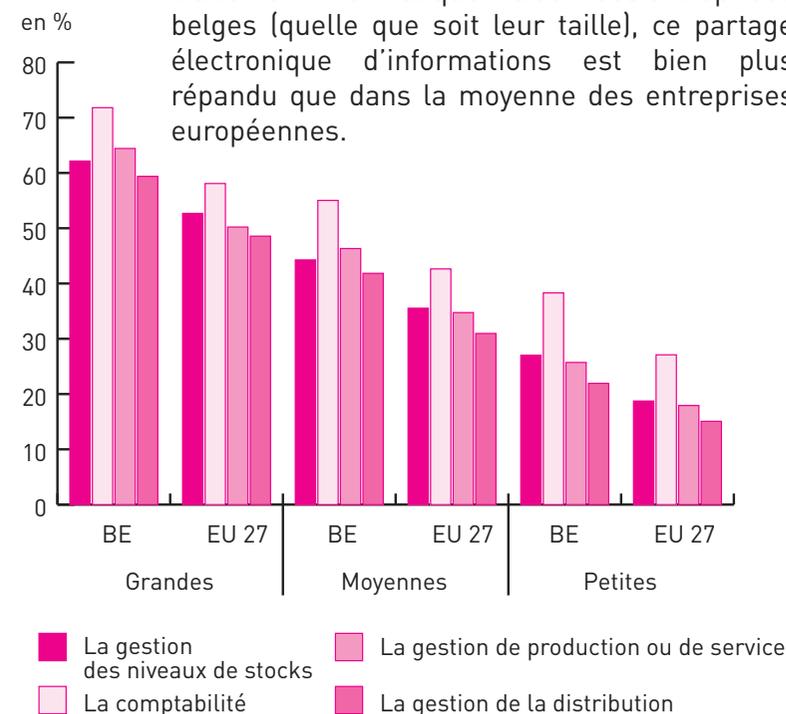
Plus de **56%** des grandes entreprises ont passé des commandes via des réseaux informatiques (site web ou EDI).

en %	Entreprises	Grandes	Moyennes	Petites
BE	35,84	56,15	45,48	33,52
EU 27	34,54	56,05	42,58	32,53
Max EU 27	70,79	87,08	80,88	68,44

Si près de **40%** des entreprises ont reçu des factures électroniques (EDI, UBL, XML, Zoomit, Certipost, ..), elles ne sont encore que 10% à en envoyer.

en %	BE		EU27	
	Envoyé	Reçu	Envoyé	Reçu
Entreprises	10,05	38,55	7,95	17,35
Grandes	39,66	45,21	29,95	31,45
Moyennes	17,02	38,73	13,95	20,12
Petites	7,86	38,28	6,25	16,44

Lors de la réception d'une commande, c'est son intégration dans la comptabilité qui constitue l'objectif premier de son traitement informatique. Au sein des entreprises belges (quelle que soit leur taille), ce partage électronique d'informations est bien plus répandu que dans la moyenne des entreprises européennes.



L'E-banking constitue l'un des usages clés d'Internet au sein des entreprises belges.

en %	EU27	BE			
		Entreprises	Grandes	Moyennes	Petites
Envoyer des instructions de paiement à des institutions financières	36,82	47,84	77,01	61,97	44,47
Envoyer ou recevoir des informations sur les produits	33,74	36,87	54,91	40,61	35,62
Envoyer ou recevoir des documents de transport	29,19	20,88	46,62	31,11	18,29
Envoyer ou recevoir des données à destination/en provenance des autorités publiques	38,48	39,14	66,40	55,99	35,39

Entreprises

E-commerce

76% des entreprises belges disposent de leur site Web, ce qui correspond à **7%** de plus que la moyenne européenne. Il reste néanmoins **3%** de grandes entreprises (et **24%** de petites entreprises) qui n'ont pas encore leur propre site Internet.

	en %	Entreprises	Grandes	Moyennes	Petites
BE		76,60	97,23	90,05	73,65
EU27		69,12	92,42	84,48	65,86
Max EU 27		92,56	99,10	98,48	91,28

14% des sites Internet des entreprises belges permettent une commande ou une réservation en ligne.

Cela situe la Belgique légèrement en dessous de la moyenne européenne. Les pays nordiques disposent toujours d'une sérieuse avance avec plus d'un tiers des entreprises qui effectuent des transactions en ligne (Danemark : 28%).

	en %	Entreprises	Grandes	Moyennes	Petites
BE		14,37	26,34	18,95	13,20
EU 27		17,17	27,13	21,21	16,19
Max EU 27		33,33	45,54	36,38	32,95

En Belgique, près de **5%** du chiffre d'affaires des entreprises provient du commerce électronique.

	en %	Entreprises	Grandes	Moyennes	Petites
BE		4,91	5,32	7,26	2,06
EU 27		3,60	4,45	3,29	2,11
Max EU27		8,76	9,54	8,25	9,95

82% des sites belges ont reçu des commandes en ligne qui provenaient de clients situés en Belgique, **40%** d'un autre pays de l'Union européenne et **17%** du reste du monde.

	Origine des commandes		
	Nationale	Un pays de l'UE 27	Reste du monde
BE	81,87	40,85	16,83
EU27	94,26	41,49	25,46
Max EU27	99,48	76,37	49,37

Un tiers des PME devront permettre la vente en ligne d'ici 2015 selon l'objectif du DAE.

Si en 2011 la moyenne européenne parvient timidement à dépasser les **13%**, la Belgique occupe fièrement la 6^{ème} place au classement avec un résultat dépassant les **21%** (21,46%). La Tchèque détient le record européen avec **25,22%**. A l'opposé, seules **3,07%** des entreprises bulgares permettent la vente en ligne.

Internet des objets

Comme en Europe, **18%** des grandes entreprises belges ont recours à la technologie RFID. Ce pourcentage tombe cependant à **7%** pour les moyennes entreprises et à environ **3%** pour les petites.

	en %	Grandes	Moyennes	Petites
BE		18,51	7,09	2,72
EU 27		17,64	8,04	2,34
Max EU27		31,60	15,66	6,36

78% des utilisateurs de cette technologie utilisent le RFID en tant que partie intégrante du processus de production ou de la prestation de services (suivi et contrôle de la production industrielle, suivi de la chaîne logistique et du stock, gestion des services, de la maintenance & des actifs).

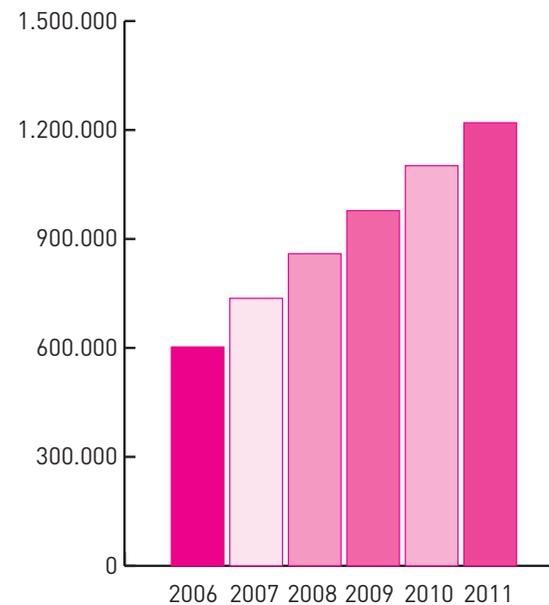
En Belgique, 5% du chiffre d'affaires des entreprises provient du commerce électronique.

Entreprises

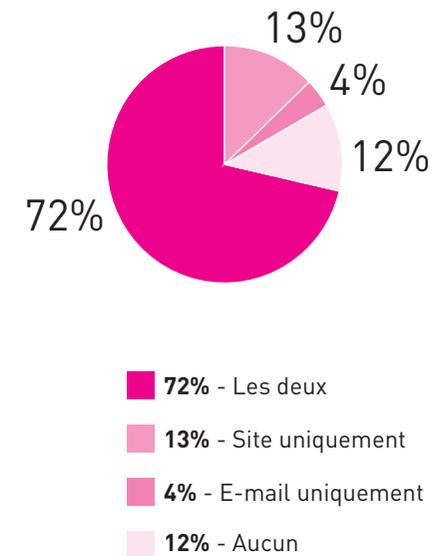
DNS (données 2011)

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

Le nombre de noms de domaines « .be » a augmenté de **102%**.



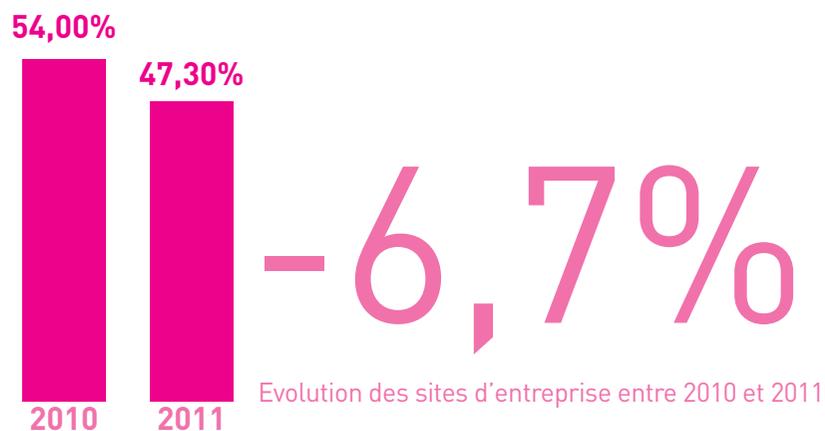
Utilisation du nom de domaine « .be »



Type de site

En 2011, près de **40%** des sites « .be » sont des sites web dédiés aux entreprises.

Contenu site .be en %	2010	2011	Evolution
Site d'entreprise	54,00	47,30	-6,70
Site non commercial	18,70	14,90	-3,80
Message d'erreur	6,80	11,70	4,90
Pay per click	5,30	7,30	2,00
Blog personnel/familial	5,10	4,30	-0,80
Boutique Internet	3,20	2,20	-1,00
Portail/media	2,80	2,70	-0,10
Site Internet à vendre	1,60	6,50	4,90
Autres	2,50	3,10	0,60

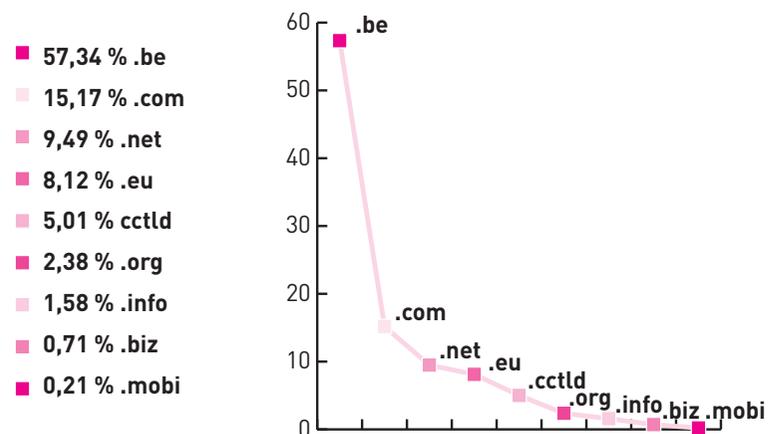


Nationalité du titulaire des domaines .be

34% des noms de domaine .be sont souscrits par des titulaires qui ne sont pas Belges.

	en %	2011
BE		65,86
NL		18,95
FR		5,73
DE		2,08
GB		1,66
US		1,29
Autres		4,43

57% des domaines réservés par des Belges sont des .be, suivis des .com, .net et .eu.



E-Gouvernement

En 2010, la Belgique affichait un niveau d'accessibilité ⁽¹⁾ d'e-gouvernement pour le citoyen de **72,9%** (+ 30% par rapport à 2009).

Notons que depuis 2010, 7 pays offrent une accessibilité totale à ces services. Il s'agit de l'Autriche, l'Irlande, l'Italie, les Pays-Bas, le Portugal, la Suède, Malte et de la Slovaquie.

Pour les entreprises, ce niveau d'accessibilité s'élève à **87,5%**, légèrement en dessous de la moyenne européenne (**89,4%**). Depuis 2010, ce ne sont pas moins de 15 pays de l'UE qui proposent une accessibilité complète aux entreprises !

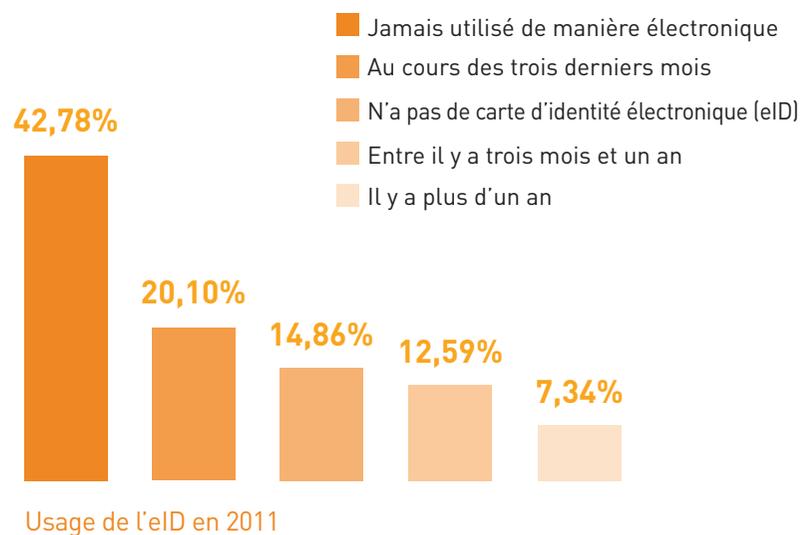
Au niveau mondial en 2012, la Belgique occupe la 24^{ème} place dans le classement du « Government's online service index ». Les premières places sont occupées par la Corée, Singapour et les États-Unis. Par ailleurs, 14 pays européens obtiennent un meilleur classement que la Belgique. Notons que par rapport à 2010, il s'agit d'une régression de 8 places pour notre pays ; cette mauvaise performance est due à différents facteurs. Ainsi, encore trop peu de services gouvernementaux sont « orientés citoyens ». Cela signifie que les applications développées ne sont pas suffisamment adaptées aux besoins réels des utilisateurs et trop cloisonnées entre départements.

¹ Le niveau d'accessibilité correspond à la proportion de services dont les processus peuvent entièrement être effectués en ligne et cela parmi une liste de 12 services de référence pour les citoyens (Impôts des personnes physiques, recherche d'emploi, services liés à la santé, état civil, permis de construire, inscription dans l'enseignement supérieur, changement d'adresse, demande de certificats, déclaration à la police, bibliothèques, prestations de sécurité sociale, immatriculation de véhicules) et de 8 services proposés aux entreprises (Impôt des sociétés, cotisations sociales, marchés publics, TVA, création de sociétés, demande de permis d'environnement, déclaration en douane, statistiques).

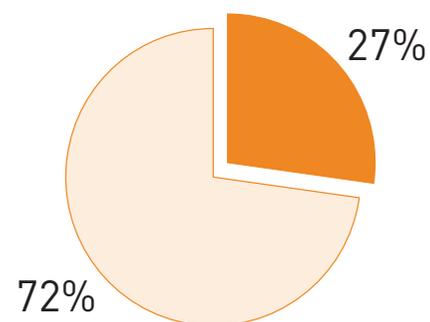
Utilisation de la carte d'identité électronique et disponibilité du lecteur au sein des ménages.

Malgré sa généralisation, l'usage de la carte d'identité électronique reste marginal.

43% des Belges disent ne jamais avoir employé leur eID de manière électronique ! Et **15%** des Belges déclarent même ne pas posséder de carte d'identité électronique. Ce chiffre atteint **25%** pour les Belges âgés de 64 ans et plus.



Un peu plus d'un quart des ménages dispose d'un lecteur de carte eID !



- 27% - Ménage possédant un lecteur de carte d'identité électronique
- 72% - Ménage ne possédant aucun lecteur de carte d'identité électronique

15% des Belges déclarent ne pas posséder de carte d'identité électronique.

Utilisation de l'internet : interaction avec les autorités publiques au cours des 12 derniers mois

L'usage des services d'e-gouvernement par les particuliers fait partie des objectifs européens en matière de numérisation de l'Europe. Le [Digital Agenda for Europe](#) préconise d'ici 2015, un usage de l'e-gouvernement par au moins la moitié de la population.

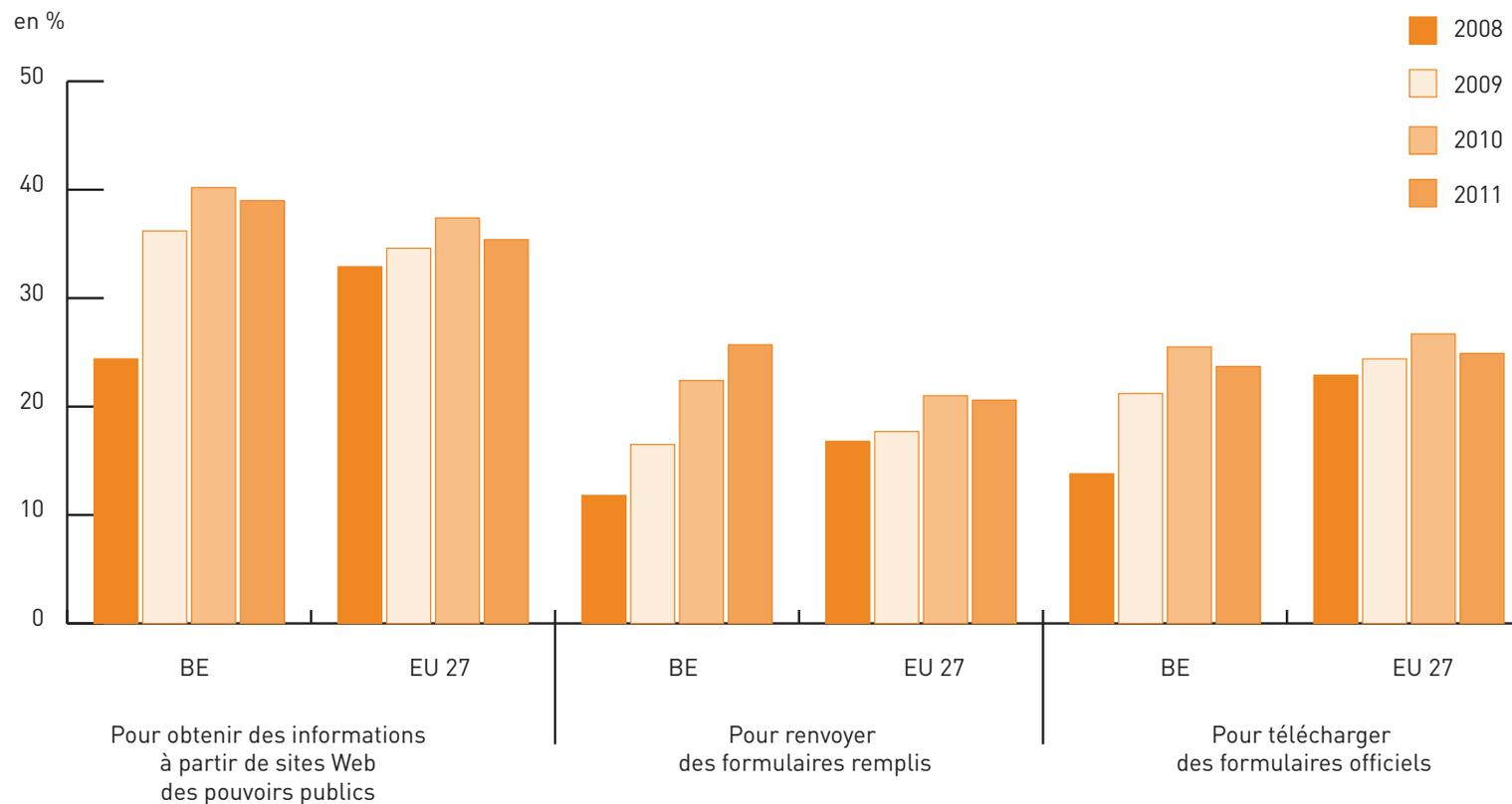
En 2011, **47,3%** des Belges ont eu des contacts avec l'administration via Internet. Cela place la Belgique au-dessus de la moyenne européenne qui atteint **41%**. Si on ne prend en compte que les particuliers qui ont utilisé Internet au cours de l'année écoulée, ce nombre s'élève à **61,2%** !

30

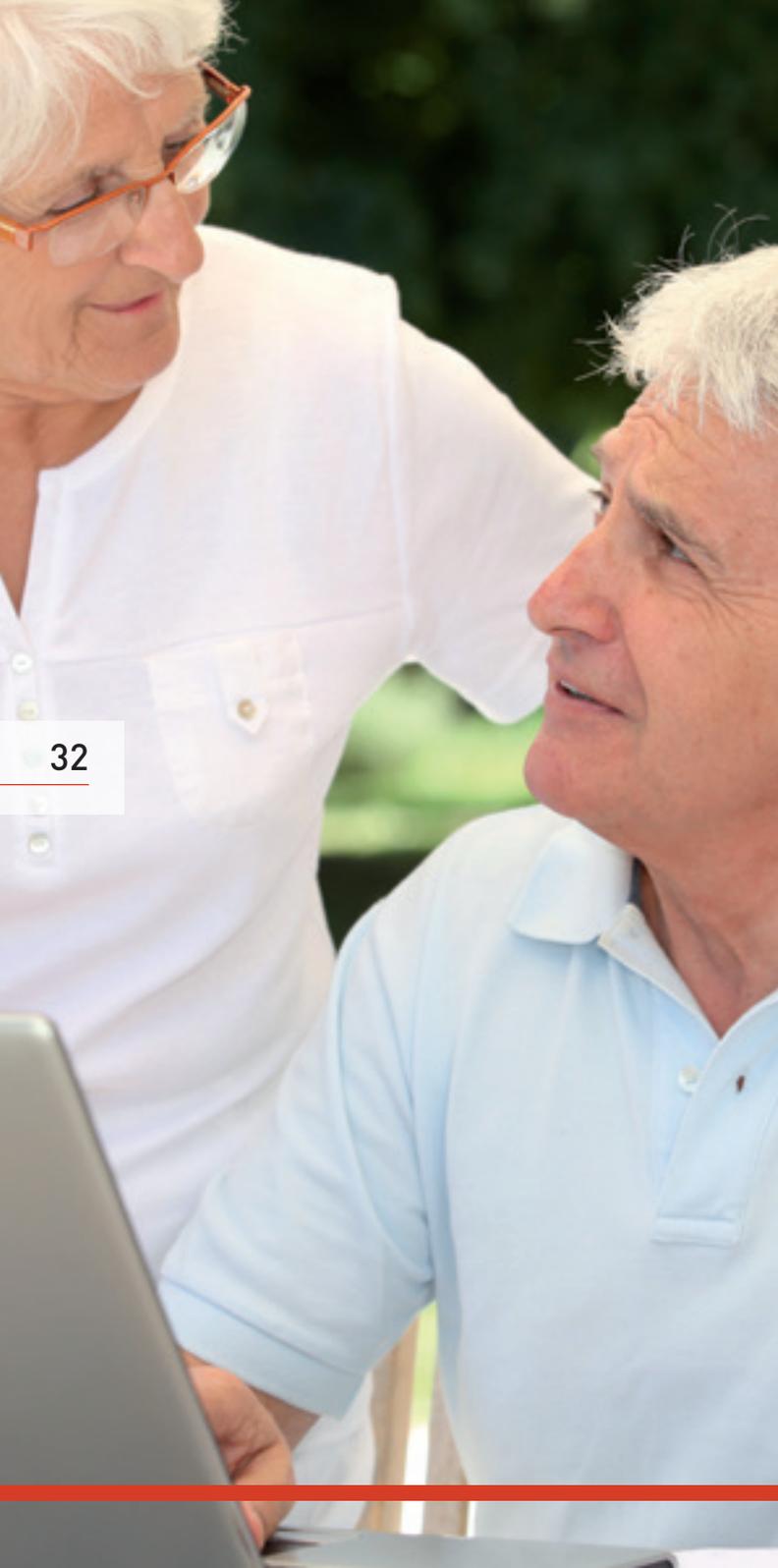
61,2%

Belges ont eu des contacts avec l'administration via Internet.

En termes d'utilisation, c'est la consultation de sites Internet qui rencontre le plus de succès avec **39%** (UE **35,4%**).



La dernière année, **25,7%** des Belges ont renvoyé à l'administration des formulaires remplis via internet (UE **20,6%**). Il s'agit d'un critère objectif du DAE qui vise à ce que d'ici 2015 au moins **25%** des citoyens utilisent internet pour faire parvenir des formulaires à l'administration.

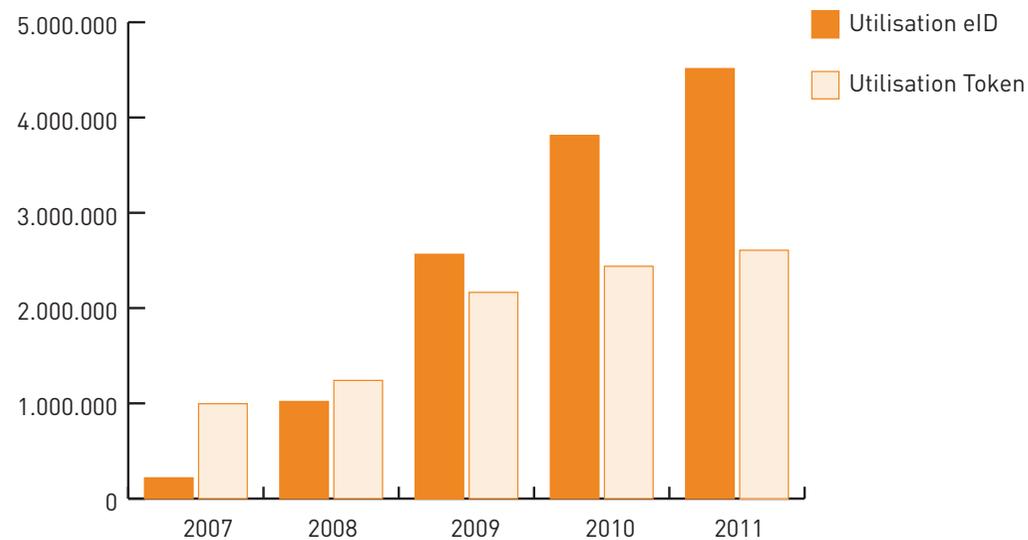


E-Gouvernement

Ménages

E-services gouvernementaux⁽¹⁾

Pour s'authentifier auprès des sites gouvernementaux, les utilisateurs peuvent recourir tant au token qu'à la carte d'identité électronique (eID). En 5 ans, le nombre total d'authentifications a connu une croissance de **486%** ! Parallèlement depuis 2009, l'utilisation de l'eID a triomphé sur celle du token et représente **63,3%** des authentifications en 2011.



¹ SPF Finances

Tax-on-web⁽¹⁾ :

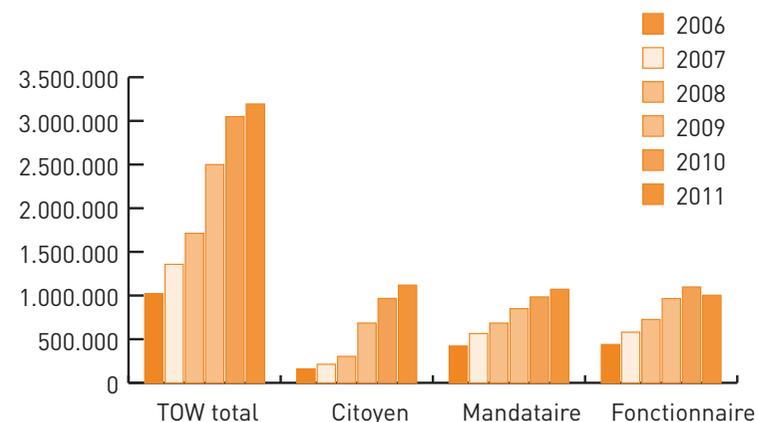
Tax-on-web connaît également un succès grandissant avec une croissance de **202%** en 5 ans. L'utilisation de Tax-On-Web ne cesse de progresser.

Exercices d'imposition	Nombres de déclarations papier	Déclaration sur Tax-on-web	Proportion de déclarations électroniques en %
2006	3.833.855	1.022.012	21
2007	3.994.418	1.357.252	25
2008	3.873.084	1.712.916	31
2009	3.496.247	2.499.465	42
2010	2.946.463	3.048.968	51
2011	2.043.922	3.193.491	61

En 5 ans, ce service a connu une augmentation de **212%** (toutes catégories d'utilisateurs confondus: citoyens, mandataires, fonctionnaires).

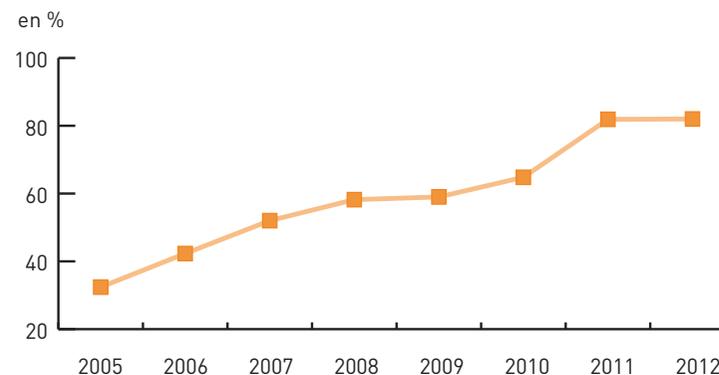
En 2011, 3.193.491 déclarations IPP ont été remplies en ligne et 1.118.458 proviennent des citoyens qui sont sans cesse plus nombreux à utiliser ce service. En 5 ans, leur nombre a augmenté de **598%** !

L'utilisation de tax-on-web par les mandataires (ex. comptables) et les fonctionnaires a également connu une croissance respectable de **154%** et de **128%**.



Immatriculation de véhicules sur Internet

En 2011, sur 1.805.254 immatriculations **72%** ont été effectuées sur Internet. Si on ne tient pas compte des démarches qui ne peuvent pas être effectuées en ligne, **83%** des plaques délivrées sont immatriculées via Internet.

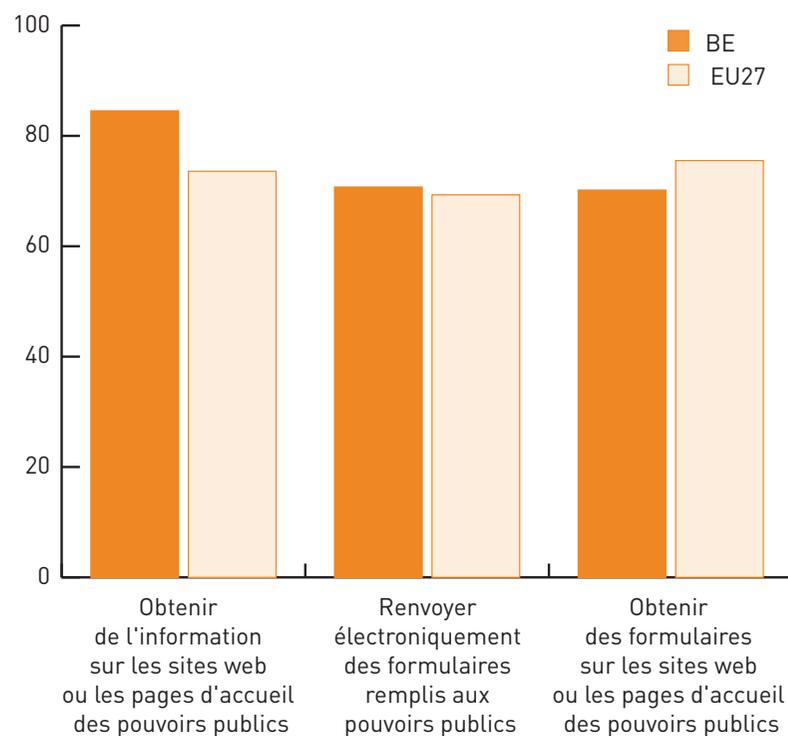


¹ SPF Finances

E-Gouvernement

Entreprises

Plus de **84%** des entreprises belges (contre **74%** des entreprises européennes) utilisent les sites Internet des services publics pour obtenir des informations.



Ces services sont utilisés dans la plupart des entreprises belges. Cependant, ces services sont moins utilisés dans les plus petites structures.

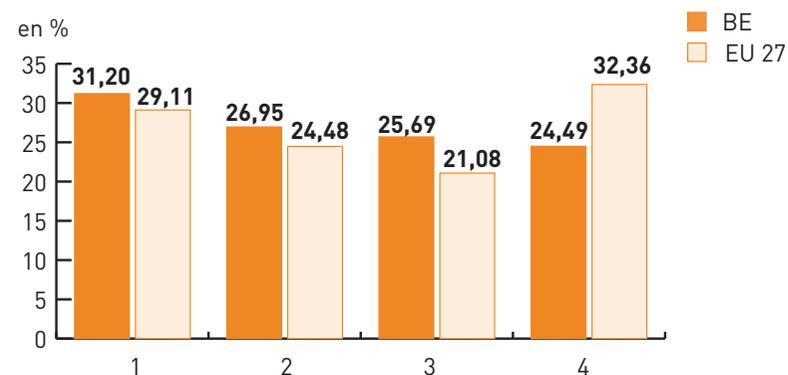
	en %	Grandes	Moyennes	Petites
Obtenir des formulaires sur les sites web ou les pages d'accueil des pouvoirs publics	91,34	83,50	67,21	
Obtenir de l'information sur les sites web ou les pages d'accueil des pouvoirs publics	94,83	94,07	82,59	
Renvoyer électroniquement des formulaires remplis aux pouvoirs publics	89,56	83,52	67,93	

63,13% des entreprises belges déclarent effectuer leur déclaration TVA en ligne. Quand on considère les déclarations remplies par les mandataires, ce nombre avoisine les **100%** !

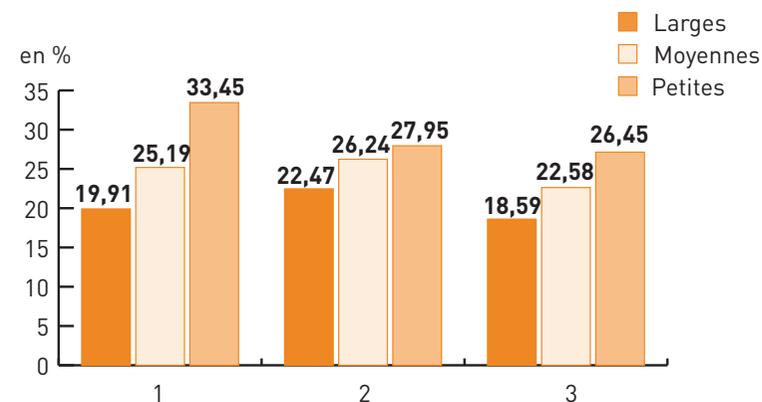
	en %	BE	EU 27	Max EU27
TVA	63,13	53,04	88,73	
cotisations sociales	38,54	49,83	90,02	
Impôt sur les sociétés	38,51	37,75	88,29	
Douane/accises	19,65	21,24	40,34	

Facteurs qui limitent les échanges électroniques avec les autorités publiques

31% des entreprises considèrent que certaines procédures électroniques sont trop compliquées et/ou exigent trop de temps. La méconnaissance de certaines procédures électroniques limite également les échanges électroniques avec les autorités publiques (**27%**).



Force est de constater que les plus petites structures belges perçoivent de façon plus évidente les difficultés qui limitent leurs échanges électroniques avec les autorités publiques.



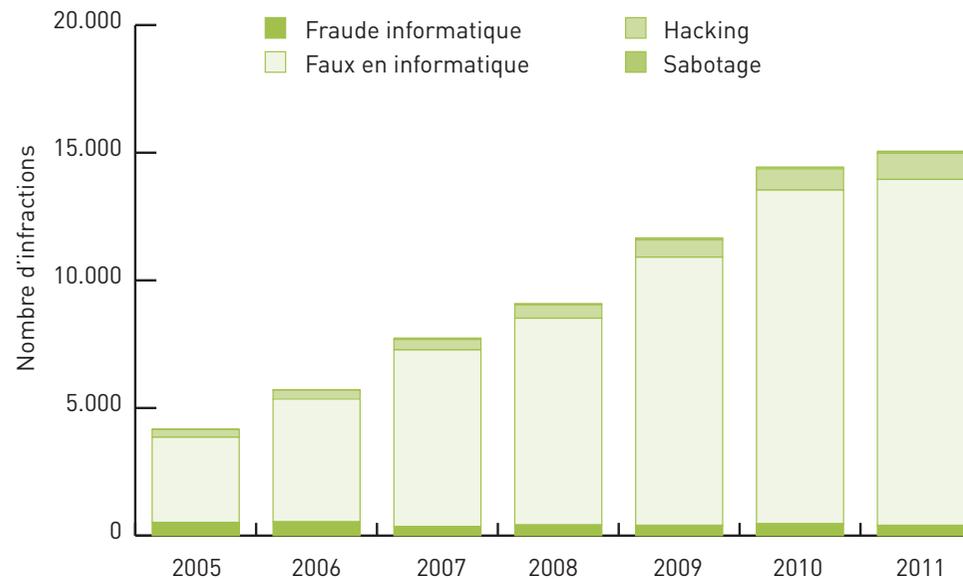
- 1/ Certaines procédures électroniques sont trop compliquées et/ou demandent trop de temps
- 2/ La méconnaissance des possibilités de procédures électroniques
- 3/ Les inquiétudes vis-à-vis de la confidentialité et de la sécurité des données
- 4/ Certaines procédures électroniques requièrent toujours un échange de courrier ou des visites de personnes

Sécurité

Criminalité informatique

Selon la FCCU, le préjudice financier causé par la criminalité informatique est estimé entre 1 à 3 milliards d'euros par an pour la Belgique.

Environ 15.000 infractions de criminalité informatique ont été enregistrées par la police fédérale en 2011 (+4%) La majorité des actes (tentatives et faits accomplis) relève de la fraude informatique et plus particulièrement de la fraude liée aux moyens de paiement.



Le nombre de « Hacking » inclut à la fois les hackings qui ont réellement réussi ainsi que les tentatives constatées à temps et donc qui ont dès lors échoué.

Le préjudice réel des faits délictueux réussis s'élève à 248.198,79 euros, dont 136.360 euros (soit **55%**) ont pu être récupérés, ce qui ramène le préjudice réel net à 111.838 euros.

La croissance des infractions informatiques est à mettre en parallèle avec l'augmentation du nombre de transactions bancaires effectuées.

Types d'opération	Nombre total (en millions)			
	2007	2008	2009	2010
Banque par téléphone	7,1	8,7	7,2	7,9
Banque en self-service	93,1	85,7	82,2	78,3
PC-banking	151,9	332,2	343,6	403
Abonnements	4,603	5,654	6,599	7,373
dont utilisés (en %)	80,0%	73,0%	71,0%	72,7%
Sessions enregistrées	383,1420	401,4710	424,8350	432,0820
Sessions enregistrées par abonnement utilisé (unités)	105	98	91	80
Virements nationaux introduits	291,6200	332,1570	343,5780	403,0670
Virements étrangers introduits	4,075	3,688	5,584	9,255
Ordres de bourse introduits	2,960	2,870	2,728	3,019

15.000

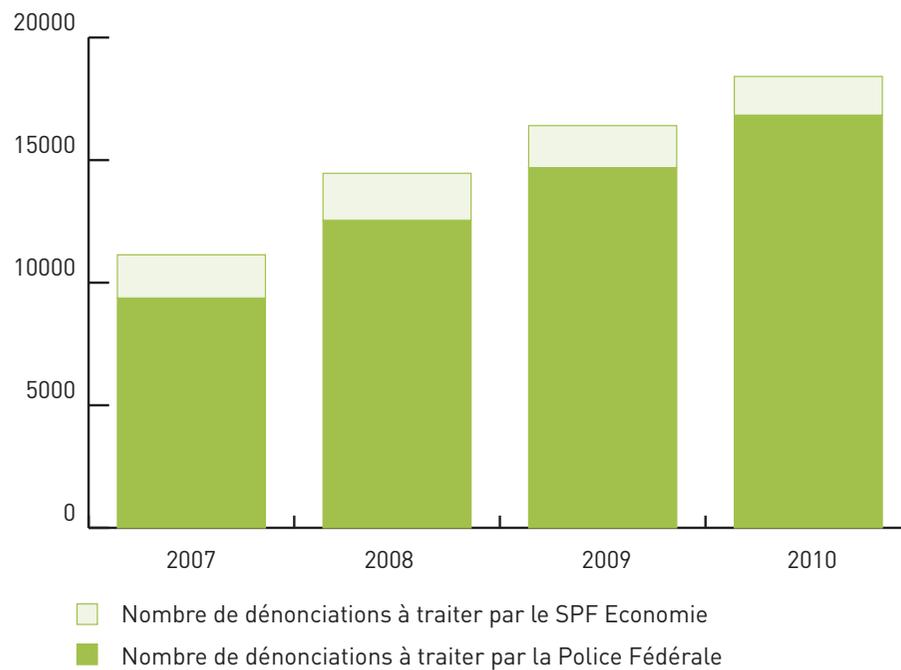
infractions de criminalité informatique
enregistrées par la police fédérale

55% du préjudice
des faits délictueux
a pu être récupéré.

Sécurité

ECOPS

eCops est un point de contact belge en ligne où le citoyen peut signaler des délits en relation avec la Belgique commis sur ou via l'Internet. Entre 2009 et 2010 le nombre de plaintes a augmenté de **12%**.

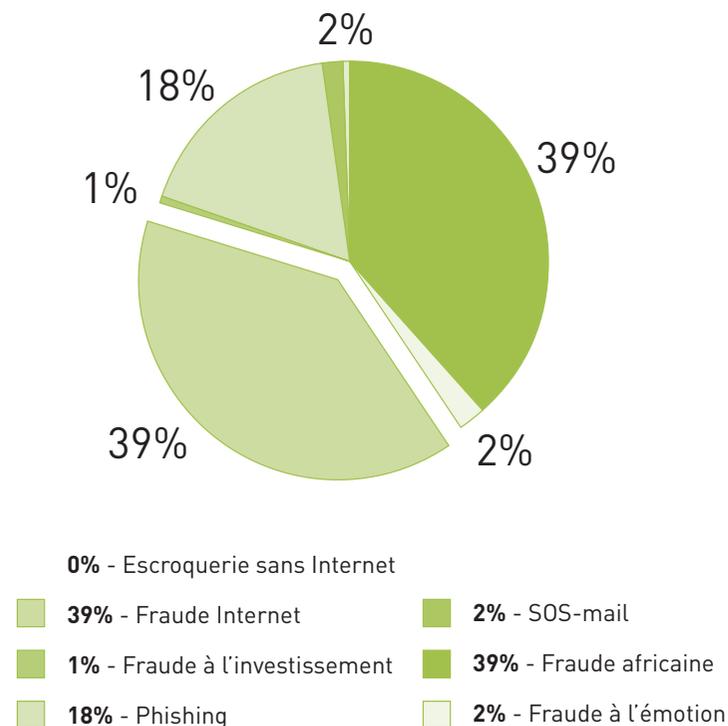


74% des dénonciations portent sur des escroqueries. En deuxième place, la criminalité informatique représente elle **8%** des malversations dénoncées via eCops.

Qualification des dénonciations par l'enquêteur	2007	2008	2009	2010
Escroquerie	5.939	6.860	8.126	7.636
Délit fiscal / économique	0	0	310	477
Violence / Menace contre les personnes	275	278	286	266
Criminalité ICT	419	616	554	824
Calomnie et diffamation	160	170	245	279
Abus d'identité	0	0	0	105
Racisme / Révisionisme	93	99	69	87
Autres	1.996	930	301	699

5% des dénonciations portent sur des délits fiscaux.

La fraude sur Internet (**39%**) ainsi que les fraudes « africaines » (**38%**) représentent la majorité des faits d'escroquerie traités par eCops.



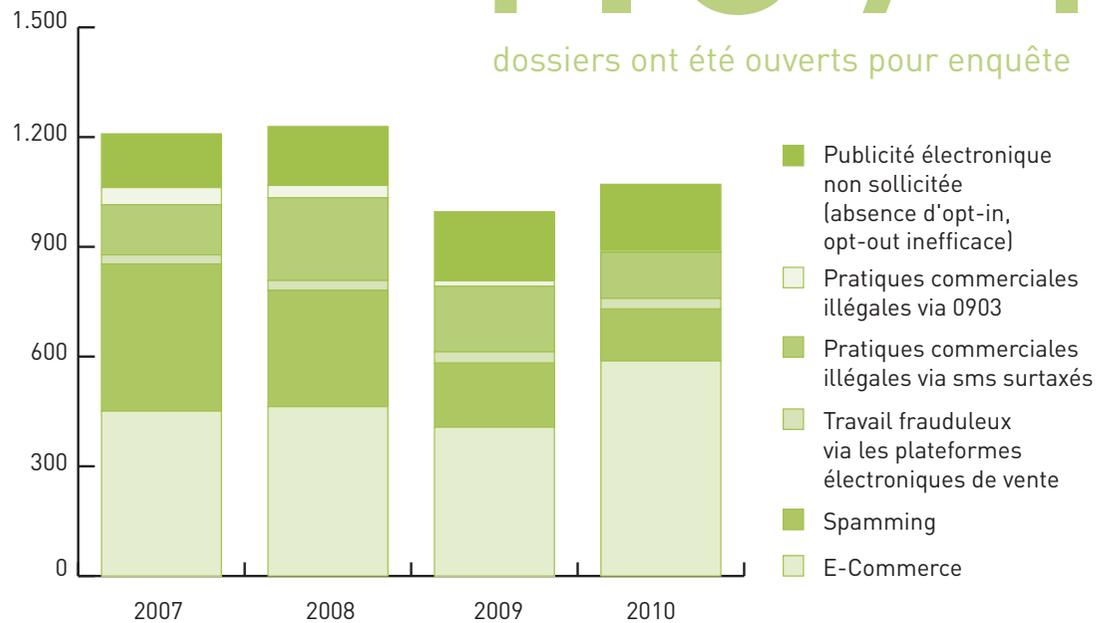
Sécurité

SPF Economie

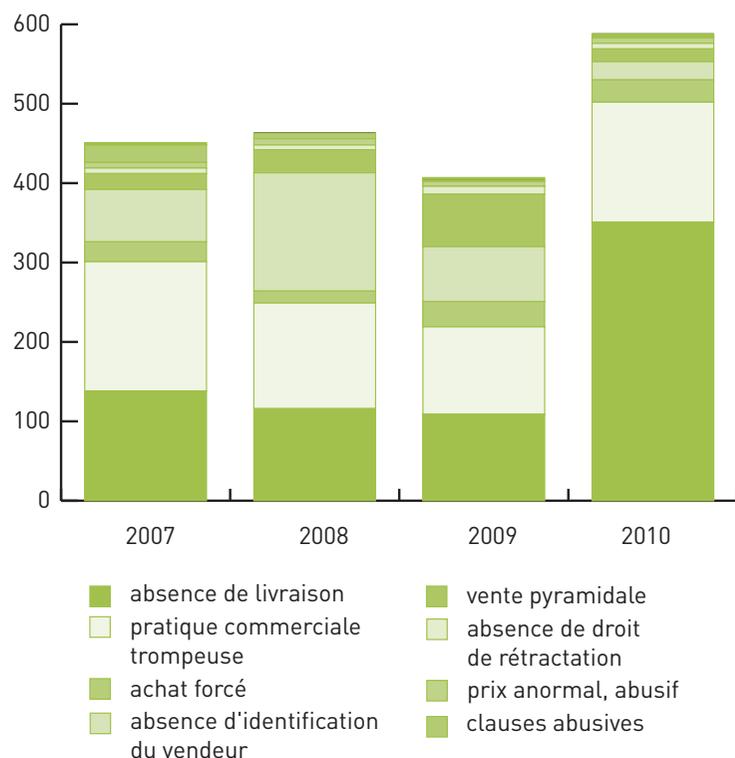
Parmi les 18.411 plaintes reçues en 2010 via Ecops, 1.582 dossiers relevaient de la compétence du SPF Economie.

1.071

dossiers ont été ouverts pour enquête



55% des plaintes portaient sur le commerce électronique dont **60%** d'entre elles concernaient des problèmes de livraison (le nombre de plaintes à ce sujet a triplé entre 2009 et 2010).



CERT

CERT.be est un service public dont l'une des missions est de fournir à la population belge des informations en matière de sécurité informatique. Le CERT.be donne aux utilisateurs des conseils et des bonnes pratiques en matière de sécurité sur internet.

En 2011, 2.609 incidents de sécurité ont été rapportés à CERT.be :

- CERT.be a lancé 1.494 enquêtes à la suite des notifications reçues
- 1.161 incidents se sont révélés des cas graves (cas de fraude, tentative de fraude ou usurpation d'identité dans le secteur bancaire, une attaque par déni de service ou une grave infection par un virus)

- **24,1%** étaient des incidents concernant des systèmes (comme des serveurs infectés)
- **14,8%** étaient des cas de Spam (courriers indésirables)
- **14,7%** étaient des incidents liés au phishing
- **5,2%** étaient des incidents avec des comptes bancaires
- **4,6%** étaient des incidents avec des vers et virus
- **2,4%** étaient des attaques par déni de service

Banque mondiale

La Belgique compte en moyenne 600 serveurs sécurisés (cryptés) par million d'habitants. Si la moyenne européenne est de 716 serveurs sécurisés par million d'habitants, certains pays ont joué la carte de la sécurité (comme le Luxembourg : 1.874, la Suisse : 2.137, les USA : 1.563).

Sécurité

Cybersécurité

78% des Belges (contre **69%** des Européens) font confiance à leurs capacités pour réaliser des activités sur Internet comme leurs opérations bancaires ou leurs achats en ligne.

77% des internautes belges estiment que le risque d'être victime de cybercriminalité a augmenté au cours de l'année écoulée.

Les Belges, à l'image des Européens, sont particulièrement préoccupés par la sécurité des paiements en ligne (**41%**).

Ils sont également soucieux de fournir leurs données personnelles sur Internet.

	en %	EU	BE
Vous êtes inquiet(e) concernant la sécurité des paiements en ligne		38	41
Vous êtes inquiet(e) de fournir vos données personnelles		40	41
Vous préférez réaliser la transaction en personne pour, p.ex., pouvoir examiner le produit ou demander des conseils en personne		24	24
Vous craignez de ne pas recevoir les produits ou services commandés en ligne		19	24
Rien		21	20
Autre		4	5
NSP		2	1

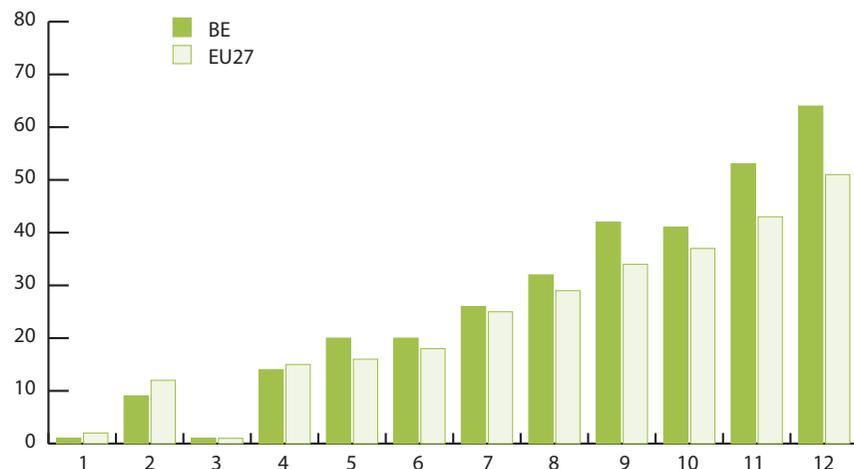
61% des Belges estiment ne pas être suffisamment informés sur les risques liés à la cybercriminalité.

Afin de contrer leurs inquiétudes, les internautes belges ont adopté de nouveaux comportements en matière de sécurité sur internet.

Ainsi, ils sont **64%** à avoir installé un logiciel anti-virus (UE **51%**) et **42%** à ne consulter que des sites connus ou de confiance ; **41%** des internautes belges se déclarent attentifs au fait de communiquer des informations personnelles sur des sites Internet. Dans **20%** des cas, ces inquiétudes impactent également le comportement d'achat en ligne.

42% des internautes belges ont reçu des emails demandant frauduleusement de l'argent ou des informations personnelles. Ils sont également **20%** à avoir constaté de la haine raciale sur Internet ; **13%** déclarent ne pas avoir été en mesure d'accéder à des services en ligne suite à une cyber-attaque.

12% jugent avoir été victimes de la fraude en ligne, et **10%** d'une usurpation de leur identité.



Les préoccupations en matière de sécurité ont-elles modifié de l'une des manières suivantes la façon dont vous utilisez Internet ?

- 1 / Ne sait pas
- 2 / Aucun (Spontané)
- 3 / Autre (Spontané)
- 4 / Vous êtes moins susceptible d'utiliser les services bancaires en ligne
- 5 / Vous changez les paramètres de confidentialité
- 6 / Vous êtes moins susceptible d'acheter des produits en ligne
- 7 / Vous utilisez un mot de passe différent pour les différents sites
- 8 / Vous n'utilisez que votre propre ordinateur
- 9 / Vous ne consultez que des sites connus et de confiance
- 10 / Vous êtes moins susceptible de donner des informations personnelles sur des sites internet
- 11 / Vous n'ouvrez pas les mails d'expéditeur inconnu
- 12 / Vous avez installé un logiciel anti-virus

E-skills

Pour la Commission européenne, la maîtrise des technologies de l'information implique « l'utilisation de l'ordinateur pour obtenir, évaluer, stocker, produire, présenter et échanger des informations, et pour communiquer et participer via l'internet à des réseaux de collaboration. ».

On constate que le Belge se situe dans la moyenne européenne. Cependant, il apparait que plus la compétence est pointue, moins elle est maîtrisée.

Quelle(s) activité(s) portant sur les ordinateurs avez-vous déjà exercée(s), même si c'était il y a longtemps ? (en %)	BE	EU27	Max EU27
Copier, déplacer des fichiers ou des dossiers	68	63	82
Copier/coller du texte ou des informations dans un document	65	61	82
Transférer des fichiers d'un ordinateur à un autre appareil (p.ex. un appareil photo numérique)	54	51	77
Installer du nouveau matériel comme une imprimante ou un modem	49	43	71
Utiliser des formules arithmétiques (de base) dans un tableur (ex. MS-Excel)	46	43	73
Compresser ou zipper des fichiers	37	37	60
Réaliser des présentations électroniques au moyen de logiciels de présentation (p.ex. présentations PowerPoint)	35	31	61
Modifier ou vérifier les paramètres de configuration des logiciels	23	26	56
Installer ou remplacer un système d'exploitation	20	21	47
Rédiger un programme informatique	11	10	26

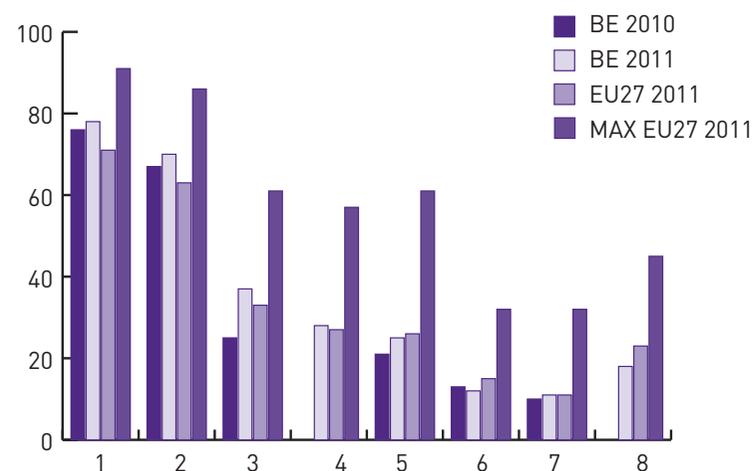
45,63 % des Belges n'ont jamais suivi un cours d'informatique (UE 27 : **38,34%**). Un peu plus d'un tiers des citoyens (**36%**) se considèrent suffisamment compétents que pour ne pas devoir suivre des formations.

% des particuliers qui déclarent ne pas avoir suivi un cours sur l'utilisation d'un ordinateur	BE	EU27	Max EU27	Min EU27
J'ai déjà des connaissances	36	32	47	14
J'apprends tout seul ou je demande aux autres	23	27	64	3
J'utilise rarement un ordinateur	6	9	21	3

Parmi les citoyens à qui il est déjà arrivé d'utiliser un ordinateur, **61%** des personnes âgées de 65 à 74 ans n'ont jamais pris de cours, contre **36%** de la population la plus jeune (16-24 ans).

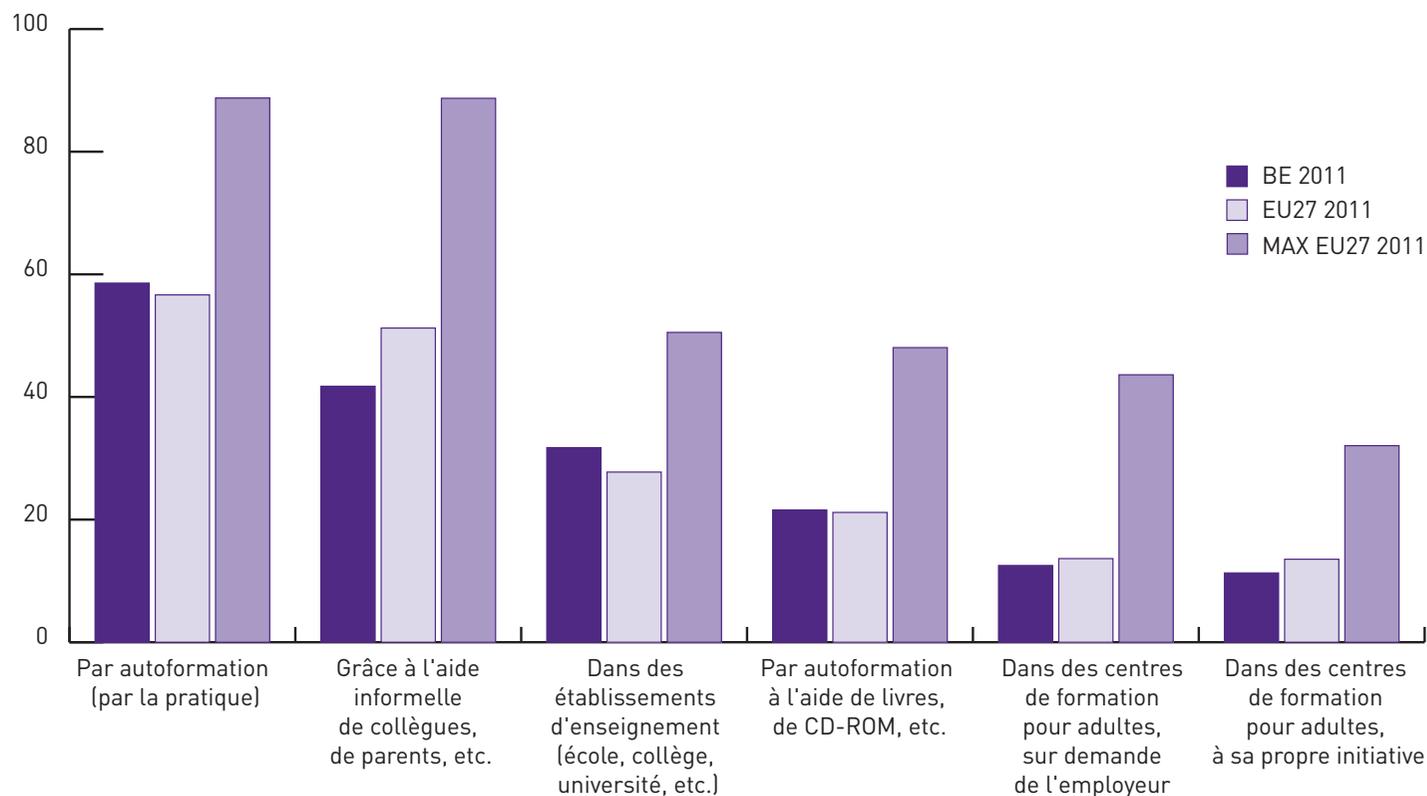
Activité Internet

Le premier usage d'Internet est la recherche d'informations, suivi de l'envoi de courriers électroniques. Le partage de textes, photos, films, etc. n'est pratiqué que par environ un quart des Belges. A l'exception du partage de fichiers en pair-à-pair, toutes les autres activités sont en progression par rapport à 2010.

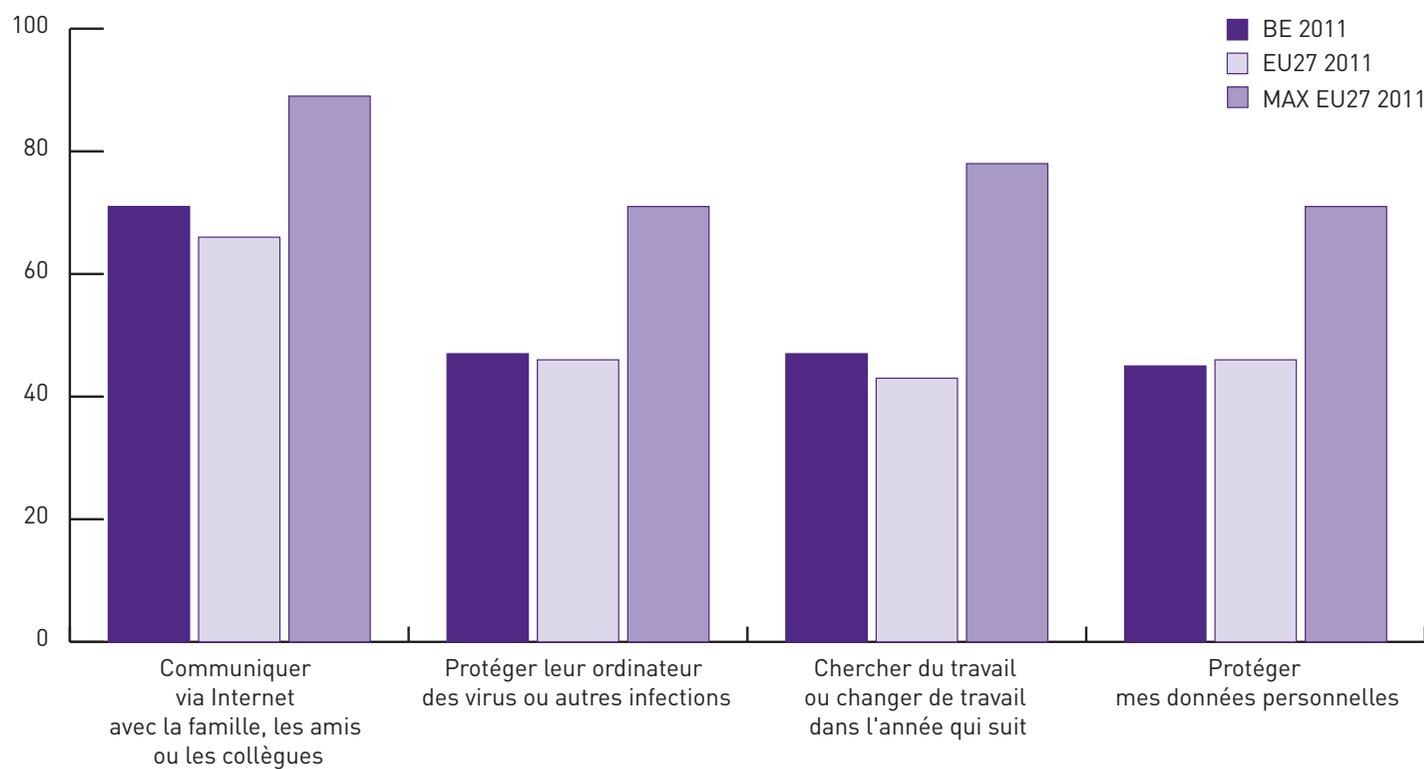


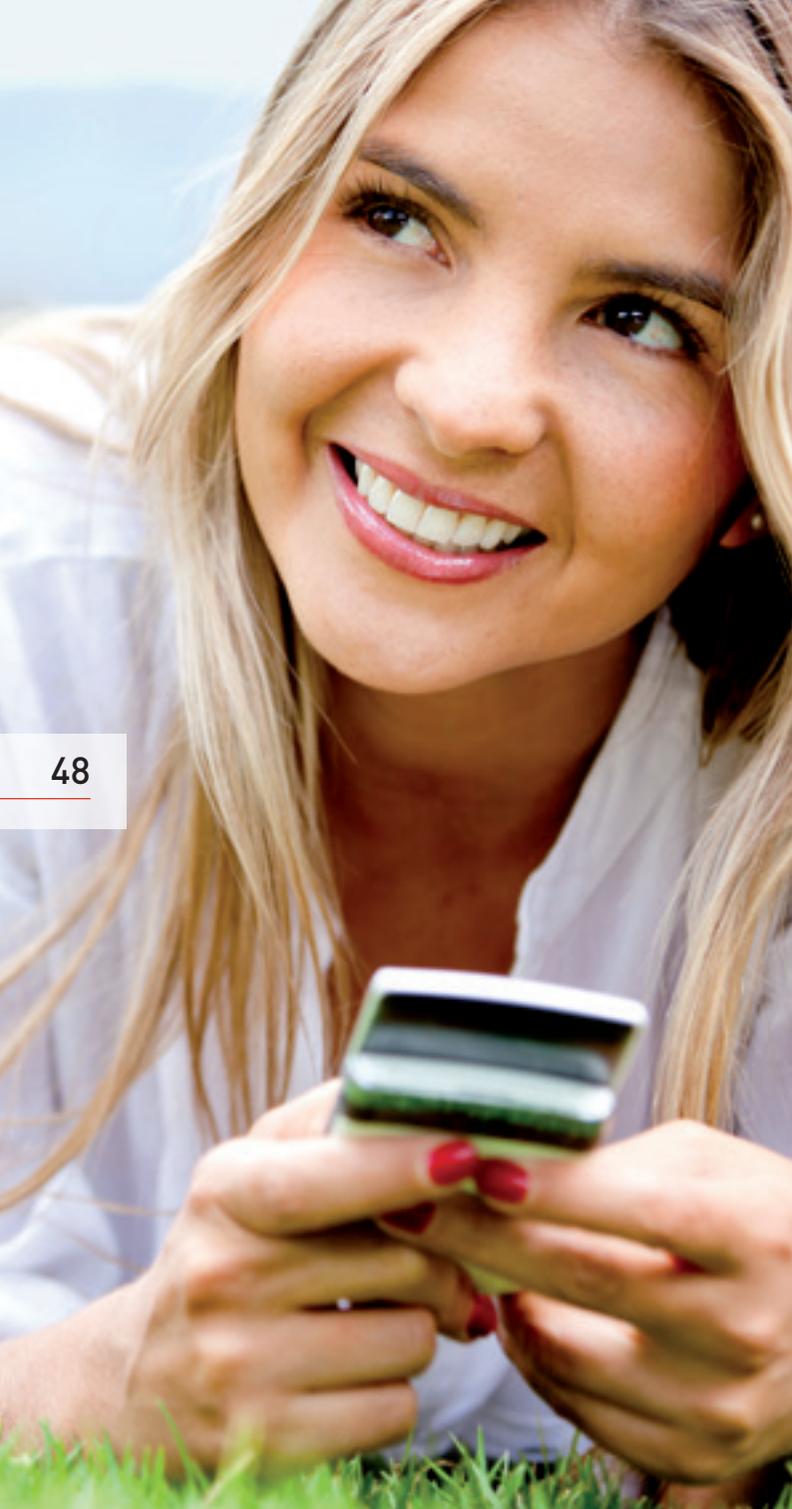
- 1 / Recherche pour trouver des informations
- 2 / Envoi d'un courrier électronique avec des fichiers joints
- 3 / Participation à des chats, forums, groupes de discussion, etc.
- 4 / Partage en ligne de textes, de jeux, de photos, de films ou de musique (sur des réseaux sociaux par exemple)
- 5 / Téléphonie sur Internet
- 6 / Utilisation des réseaux pair-à-pair pour échanger des films, de la musique, etc.
- 7 / Création de pages web
- 8 / Adaptation des paramètres de sécurité du navigateur Internet

Les compétences TIC sont principalement acquises par autoformation (par la pratique ou via la consultation de livres ou de CD-Rom) ou éventuellement en se renseignant auprès de proches. Ces mêmes tendances sont également constatées au niveau européen.



La grande majorité des Belges (**71,32%**) estiment leurs connaissances (informatiques et Internet) suffisantes pour communiquer avec leurs proches. Par contre, **46,57%** des particuliers jugent leurs compétences trop limitées pour pouvoir faire face aux virus informatiques et pour protéger leurs données personnelles !



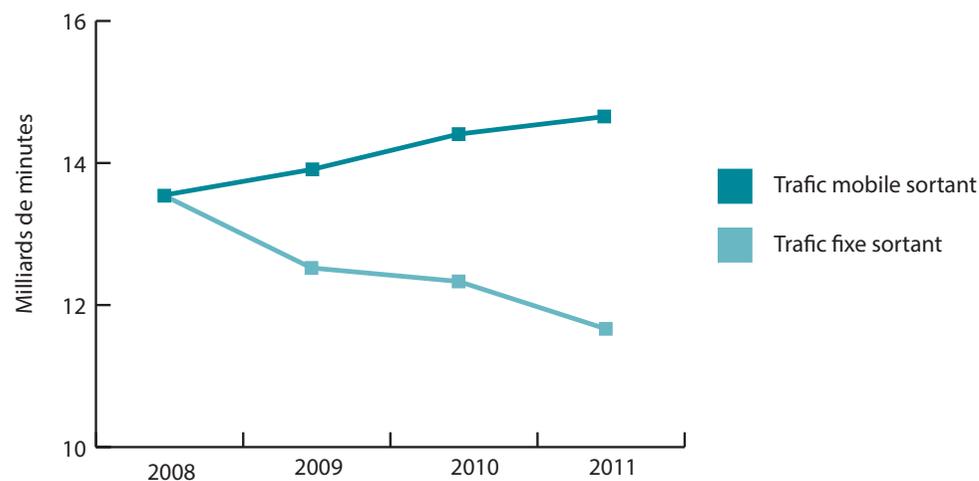


Télécommunication et infrastructures

Téléphonie mobile

En 2011, le nombre d'abonnés mobiles actifs a atteint 12,5 millions (+4,4% par rapport à 2010) en Belgique, ce qui représente un taux de pénétration de **115%** (moyenne européenne : **127%**, Finlande : **163%**).

De plus en plus, les communications sortantes sont émises à partir de téléphones portables (**55,7%** en 2011). Il s'agit d'une tendance qu'on constate également au niveau européen. A titre de comparaison, **89,5%** des appels effectués en Finlande (2010) sont effectués sur des réseaux mobiles. Toutefois, il existe des exceptions : en Allemagne la répartition fixe/mobile est de **66%/34%**.



48% des utilisateurs belges disposent d'une formule tarifaire de type prépayée (moyenne européenne : **50%**).

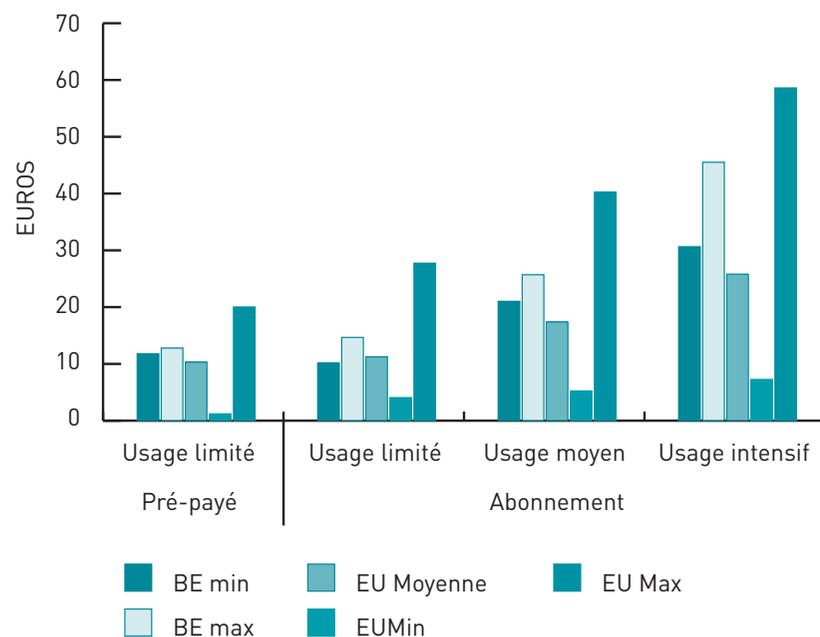
Tarification

Entre 2008 et 2011, le prix moyen par minute d'appel vocal sortant est passé de 0,18 à 0,13 EUR/minute.

Le consommateur peut trouver sur le marché des formules tarifaires à partir de 5 EUR/mois pour un usage limité.

Toutefois, en 2010 pour la plupart des formules tarifaires, le Belge payait ses communications mobiles un prix supérieur à la moyenne européenne⁽²⁾.

Formule	Usage	Min	Max
Pré-payé	Limité	5	25
	Limité	5	36
Abonnement	Moyen	9,9	45
	Intensif	20,9	74,9



Entre 2008 et 2011
le prix moyen par minute d'appel vocal sortant est passé de 0,18 à

0,13 €
par minute

² Source + méthodologie. sur la base de l'OECD mobile basket, analyse dans chaque pays des offres les moins chères des 2 principaux opérateurs

Un objectif du DAE est la réduction des coûts d'itinérance (roaming) en Europe.

Prix moyen des communications et des SMS en Belgique

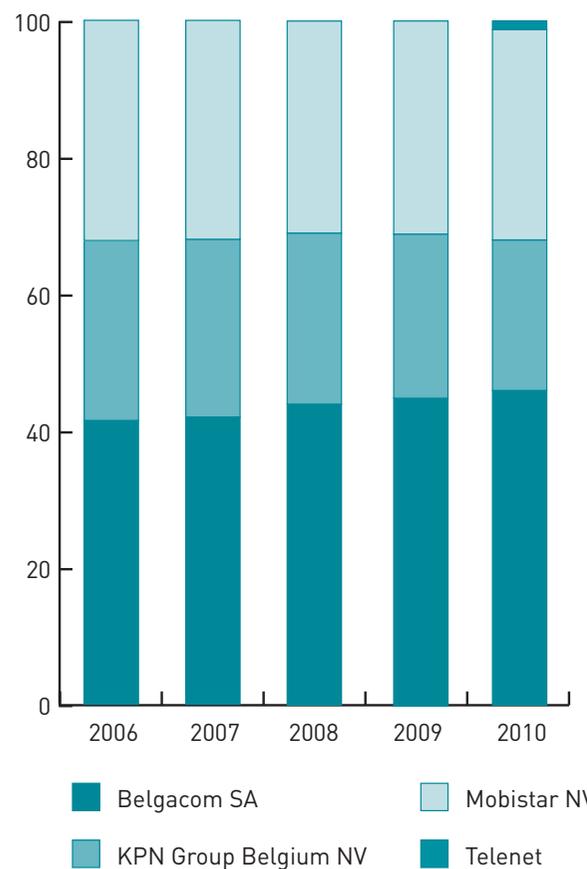
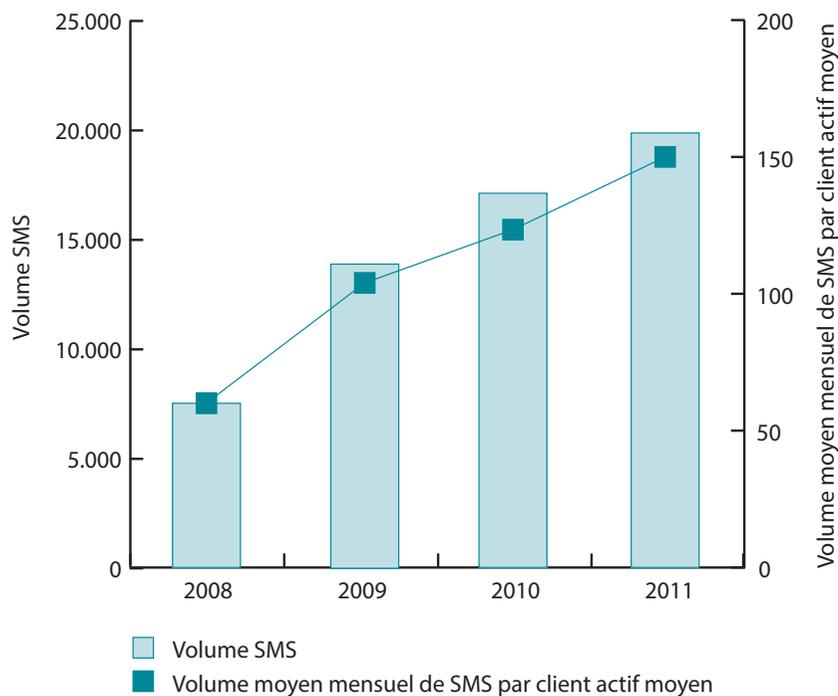
EUROCENTS		2011	2010	Différence
National	Prix moyen par minute vocale fixe	4,31	4,54	-5,1%
	Prix moyen par minute d'appel vocal sortant	13,8	15,6	-11,5%
	Prix moyen par SMS	2	2,4	-16,7%

Prix maxima des communications et des SMS en itinérance

EUROCENTS		01/07/2012	2011	Différence
Itinérance	Communications sortantes (EUROCENTS/min)	29	35	-17,1%
	Communications entrantes (EUR/min)	8	11	-27,3%
	SMS (EUROCENTS/SMS)	9	11	-18,2%
	Données (EUROCENTS/MO)	70	/	Pas de max.

Un client actif envoie en moyenne 145 sms par mois (2010 : +14%). Cela représente pour la Belgique un volume total de 21,24 milliards de sms envoyés en 2011 (+17%).

La part de marché de Belgacom est de 41,5% (-4,5% depuis 2006). En Europe, l'opérateur principal a en moyenne une part de marché de 37%.



731.169 numéros mobiles ont été (portés) transférés vers un autre opérateur (+24,5% par rapport à 2010).

Internet fixe

En janvier 2012, le taux de pénétration de l'Internet à large bande en Belgique est de 32,4 lignes pour 100 habitants (2010 +1,3%). On considère que le taux de couverture totale est de 40 lignes. La moyenne européenne est de 27,7 et les Pays-Bas détiennent le record avec 40,6 lignes pour 100 habitants

Entre 2006 et 2012, la proportion de lignes DSL par rapport au câble est passée de 62% à 52,5% (9,5%).

Le taux de couverture de l'Internet à haut débit est de 100% de la population belge. Seuls 4 autres pays ont atteint cet objectif (DAE). Il s'agit du Luxembourg, de Chypre, de la France et du Danemark. Toutefois, la moyenne européenne est assez élevée avec 95,3% de couverture.

Le taux de l'Internet à large bande en Belgique est de 32,4 lignes pour 100 habitants.

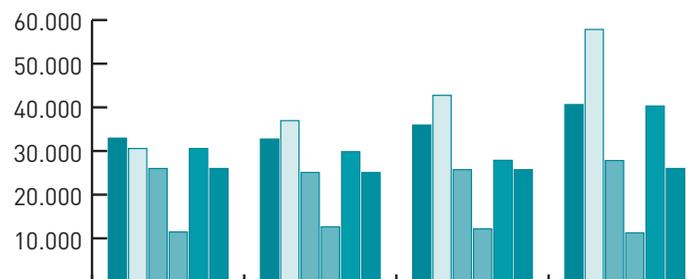
En janvier 2012, 30% des connexions Internet fixes à large bande offrent un débit supérieur ou égal à 30 Mbps. Au sein de l'Europe, la Belgique fait partie de la tête du classement avec la Roumanie (45%) et la Lituanie (40%). La moyenne européenne se situe à un niveau nettement inférieur avec à peine 8,5% de couverture de l'Internet à haut débit.

Pays	Au moins 144 Kbps en deçà de 30 Mbps	Au moins 30 Mbps en deçà de 100 Mbps	100 Mbps et plus
BE	70%	28,5%	1,5%
EU	91,5%	7,2%	1,3%

Notons qu'il s'agit d'un critère du DAE qui impose une couverture totale de min 30 Mbps d'ici 2020.

En Belgique, 39% des lignes fixes à haut débit sont compatibles Next Generation Access (FTTH, FTTB, VDSL, Cable Docsis 3.0, ...) alors que la moyenne européenne est de 12%. Il s'agit également d'un critère du DAE qui fixe comme objectif que la moitié des abonnements en Europe soient de 100 Mbps avant 2020. En Belgique, à peine 1,5% des connexions Internet sont supérieures à 100 Mbps. (16,1% en Roumanie et 9,4%, en Lettonie pour une moyenne européenne de 1,3%).

Pour une connexion fixe supérieure à 30 Mbps, le Belge paye **42%** plus cher que la moyenne européenne (offre médiane).



BIAC 2011
Total des charges mensuelles payées par le consommateur en euro

En Belgique, à peine **1,5%** des connexions Internet sont supérieures à 100 Mbps.

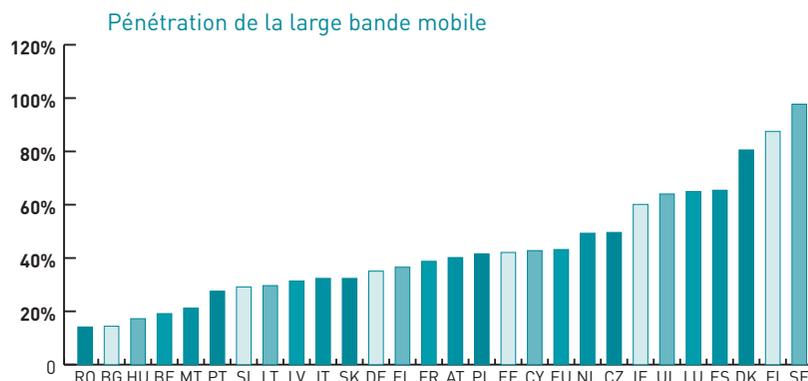
	4 Mbps - 8 Mbps	8 Mbps - 12 Mbps	12 Mbps - 30 Mbps	30+ Mbps
■ EU 27 offre médiane	32,97	32,76	35,97	40,66
■ Belgique offre médiane	30,59	36,97	42,77	57,87
■ Corée offre médiane	26,01	25,10	25,73	27,83
■ EU 27 offre la moins chère	11,47	12,64	12,18	11,26
■ Belgique offre la moins chère	30,59	29,86	27,88	40,33
■ Corée offre la moins chère	26,01	25,10	25,73	26,01

Internet mobile

98% de la population belge et **92%** du territoire sont couverts par les réseaux 3G+ pour une moyenne des pays de l'Union européenne de **89,9%** de couverture.

En 2012, à peine **19%** de la population belge utilise l'Internet mobile (+**6,1%** par rapport à juillet 2011). La moyenne européenne est très largement supérieure avec **43%** d'utilisateurs. Ceci indique clairement que notre pays accuse un retard considérable par rapport à ses voisins.

Seulement **19%** de la population belge utilise l'Internet mobile en 2012.



Pour une consommation limitée, le consommateur belge peut trouver sur le marché une offre à partir de 5 EUR/mois (smartphone).

	EUR/mois		
	Min	Moyenne	Max
50 MB	5	15	30
100 MB	10	16	30
250 MB	10	22	35

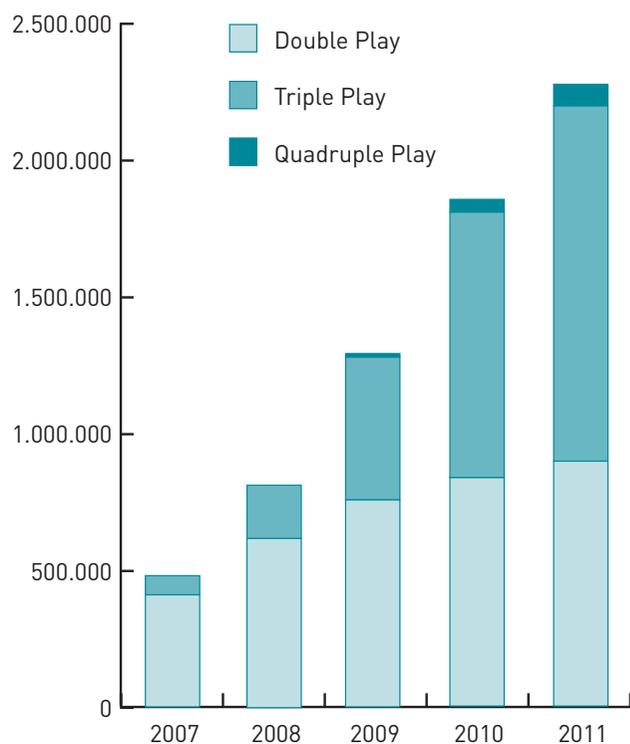
Pour une connexion à l'Internet mobile via ordinateur, une formule de 1GB/mois coûte au minimum 15 EUR/mois.

Mobile pour ordinateur	EUR/mois		
	Min	Moyenne	Max
0,1 GB	12	24	35
0,5 GB	15	27	38
1,0 GB	15	32	72
2,0 GB	25	78	145
5,0 GB	117	286	452

Offres conjointes (multiple play)

En 2011, **49%** des ménages ont souscrit à une offre conjointe (téléphonie fixe et/ou mobile, Internet, télévision). Ces packages connaissent un succès grandissant (+**9%** par rapport à 2010).

Abonnés privés d'offres conjointes



En 2011, le triple play est l'offre qui a rencontré le plus de succès avec **57%** de part de marché.

Package	Part de marché	Combinaison la plus demandée	Prix moyen EUR/mois (30 Mbps)
Triple play	57%	Téléphonie fixe, Internet et télévision	70
Double Play	40%	Télévision et Internet	65
Quadruple Play	3%	Téléphonie fixe et mobile, Internet et télévision	120

En 2010, l'offre triple play (Internet 12Mbps-30Mbps + téléphonie fixe + télévision) la moins chère sur le marché belge coûtait 57,71 EUR par mois contre 23,58 EUR/mois pour la zone UE (moyenne européenne).

Offre la moins chère	EU	Belgique	Corée
	23,58	57,71	30,92

Secteur TIC⁽¹⁾

Évolution du nombre d'entreprises dans le secteur TIC

Globalement, le nombre d'entreprises du secteur TIC a augmenté entre 2008 et 2011. C'est dans le domaine « Programmation, conseil et autres activités informatiques » que cette augmentation a été la plus importante avec une création nette de 2.412 entreprises.

Secteur	NACE	2008	2009	2010	2011
Fabrication de produits informatiques, électroniques et optiques	26	577	567	579	572
Commerce de gros d'équipements de l'information et de la communication	46.5	1.660	1.691	1.734	1.791
Édition de logiciels	58.2	569	567	573	590
Télécommunications	61	5.403	5.449	5.843	5.969
Programmation, conseil et autres activités informatiques	62	19.445	19.972	20.753	21.857
Traitement de données, hébergement et activités connexes; portails Internet	63.1	1.458	1.773	2.101	2.355
Réparation d'ordinateurs et d'équipements de communication	95.1	875	902	908	951
TOTAL TIC		29.986	30.921	32.491	34.085

¹ TIC - Technologies de l'information et de la communication

Chiffres d'affaires du secteur TIC

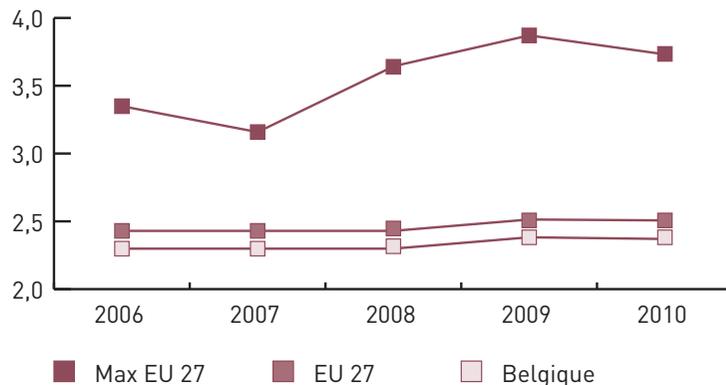
Le chiffre d'affaires du secteur a diminué de **3,8%** entre 2008 et 2011. C'est le secteur du commerce de gros d'équipements (de l'information et de la communication) qui a connu la baisse des activités la plus importante. A l'inverse, l'édition de logiciel est en forte croissance, mais cela ne permet pas de compenser les diminutions constatées au sein des autres composantes du secteur.

Diminution de **3,8%**
du chiffre d'affaires
dans le secteur
entre 2008 et 2011

Secteur	NACE	2008	2009	2010	2011
Fabrication de produits informatiques, électroniques et optiques	26	4,50	4,13	4,29	4,20
Commerce de gros d'équipements de l'information et de la communication	46.5	11,52	9,32	10,22	9,56
Édition de logiciels	58.2	0,05	0,05	0,06	0,08
Télécommunications	61	12,47	13,07	13,01	12,50
Programmation, conseil et autres activités informatiques	62	9,71	9,49	10,11	10,43
Traitement de données, hébergement et activités connexes; portails Internet	63.1	0,67	0,61	0,57	0,66
Réparation d'ordinateurs et d'équipements de communication	95.1	0,50	0,50	0,48	0,49
TOTAL TIC		39,42	37,18	38,74	37,92
TOTAL BE		1.041,22	922,58	1.039,13	1.147,77
Part du secteur en %		3,79%	4,03%	3,73%	3,30%

Pour ce qui est des dépenses relatives aux technologies de l'information et de la communication, en pourcentage du PIB (à prix courants), la Belgique se situe légèrement en dessous de la moyenne européenne. Le Royaume-Uni occupe la tête du classement avec **3,8%** du PIB consacré aux dépenses TIC.

Dépenses TIC en pourcentage du PIB



La Belgique se situe légèrement en dessous de la moyenne européenne concernant les dépenses TIC.

Sur la base de 4 catégories principales de biens TIC (ordinateurs et équipement périphérique, équipement électronique pour le consommateur, composants et biens divers de TIC et équipement de communication) on constate que les exportations sont en croissance de **12%** entre 2009 et 2011. Toutefois, sur la même période, la croissance des importations a été supérieure aux exportations, présentant ainsi une balance commerciale négative des biens TIC de près de 4 milliards d'euros. En 2011, les biens TIC exportés par la Belgique représentent un peu plus de **2%** des exportations totales.

Milliards EUR	2008	2009	2010	2011
Exportation de biens TIC	8,32	6,62	7,14	7,42
Total des exportations belges	323,26	265,61	308,72	343,64
Importation des biens TIC	11,26	9,76	10,36	11,33
Total des importations belges	319,69	253,34	296,74	334,33
Balance commerciale des biens TIC	-2,94	-3,13	-3,22	-3,91

Investissements en R&D

En 2011, Belspo (Service public de programmation de la Politique scientifique fédérale) évalue les investissements en R&D du secteur à environ 520 millions d'euros, soit **11%** des investissements belges en R&D, en diminution de **0,25%** depuis 2008.

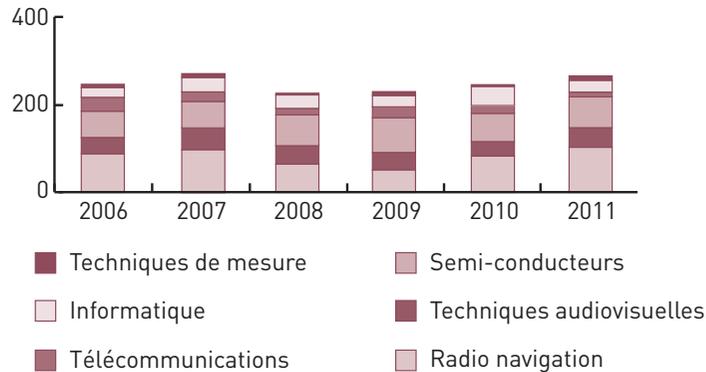
Près de 250 brevets européens pour ce qui relève des technologies de l'information sont déposés chaque année par les entreprises belges.

Les brevets TIC

Les entreprises belges déposent chaque année près de 250 brevets européens (268 en 2011) pour ce qui relève des technologies de l'information. Dans ce domaine, les brevets déposés par la Belgique représentent à peine **0,7%** des brevets déposés en Europe.



En 2011, les domaines qui ont donné lieu au plus grand nombre de dépôts de brevets TIC sont les techniques de mesure, les semi-conducteurs et les télécommunications.



Compétences TIC : Diplômés TIC⁽¹⁾

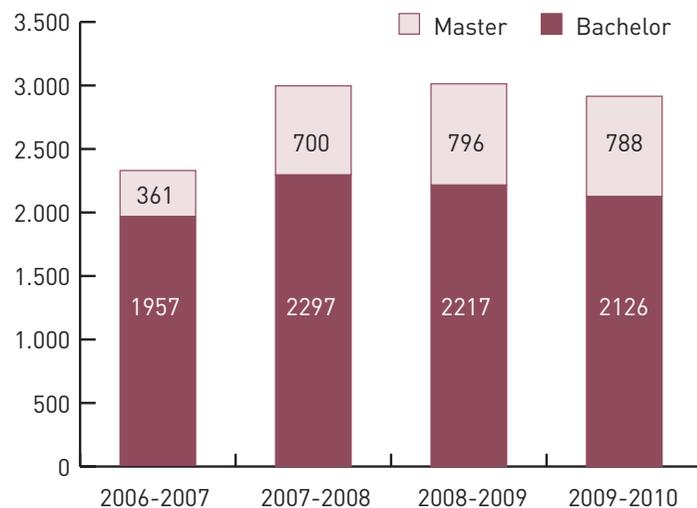
Depuis 2007, le nombre de diplômés en informatique et informatique de gestion est relativement stable et se situe à environ 3.000 diplômés par an. Les bacheliers représentent plus de **70%** des diplômés.

3.000

diplômés en informatique et informatique de gestion par an

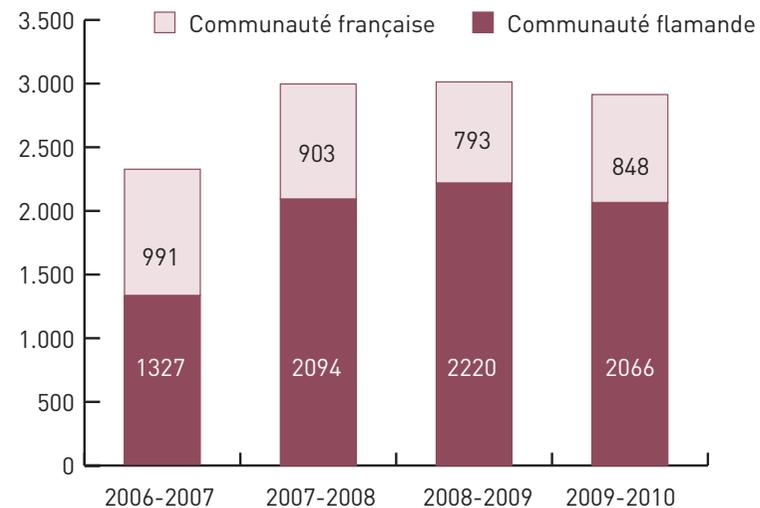
¹ Source: CRef & CCBI

Répartition Bachelier/Master en Informatique



En 2010, plus de **70%** des diplômés en informatique ont suivi leur cursus dans l'enseignement de la Communauté flamande.

Répartition entre Communautés



Définition du secteur TIC⁽¹⁾

- 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 Édition de logiciels (58.21 - 58.29)
- 61 Télécommunications (61.1 - 61.2 - 61.3 - 61.9)
- 62 Programmation, conseil et autres activités informatiques (62.01 - 62.02 - 62.03 - 62.09)
- 63.1 Traitement de données, hébergement et activités connexes; portails Internet (63.11 - 63.12)
- 95.1 Réparation d'ordinateurs et d'équipements de communication (95.11 - 95.12)

Par facilité d'interprétation, nous avons favorisé le regroupement sous-sectoriel en 7 catégories⁽²⁾ :

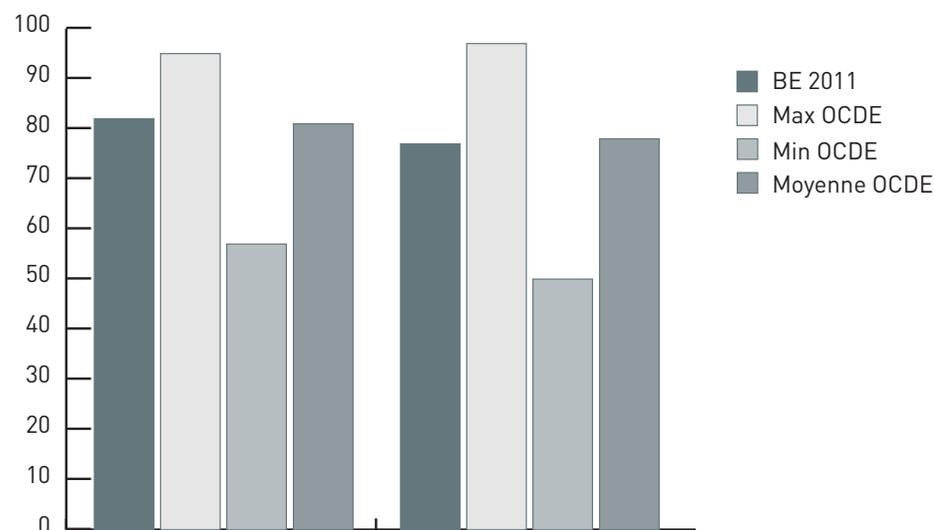
1. Fabrication de produits informatiques, électroniques et optiques (26)
2. Commerce de gros d'équipements de l'information et de la communication (46.5)
3. Édition de logiciels (58.2)
4. Télécommunications (61)
5. Programmation, conseil et autres activités informatiques (62)
6. Traitement de données,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

¹ OECD Guide to measuring the information society, 2011, p 58-59, 149-159.

³ http://epp.eurostat.ec.europa.eu/cache/ITY_OFFPUB/KS-RA-07-015/FR/KS-RA-07-015-FR.PDF

Comparaison internationale

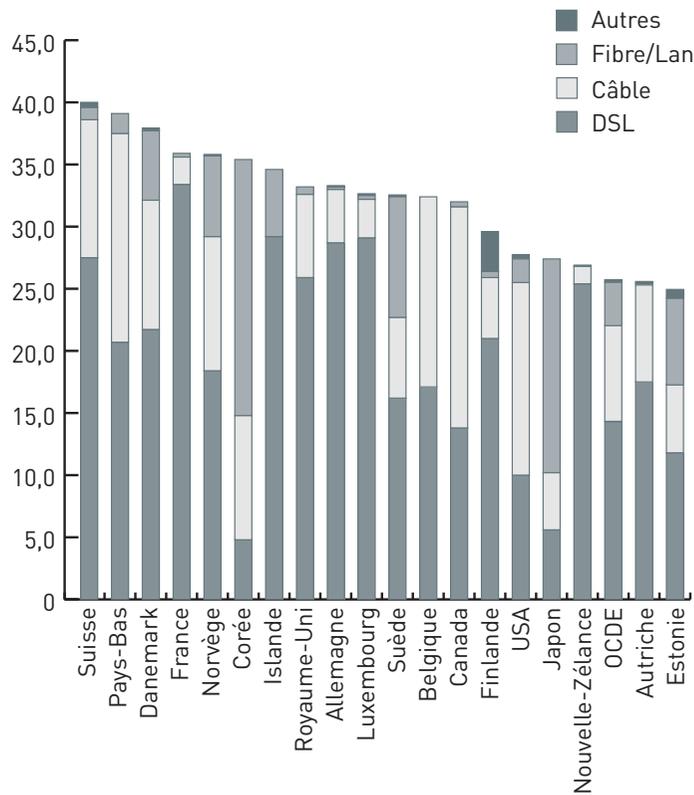
Sur base des critères de l'UIT, **82%** des ménages belges sont équipés d'un ou plusieurs ordinateurs et **77%** sont connectés à Internet. Ces résultats se situent dans la moyenne de l'OCDE.



	% de ménages avec ordinateur(s)	% de ménages connectés à internet
■ BE	82	77
□ Max OCDE	95	97
■ Min OCDE	57	50
■ Moyenne OCDE	81	78

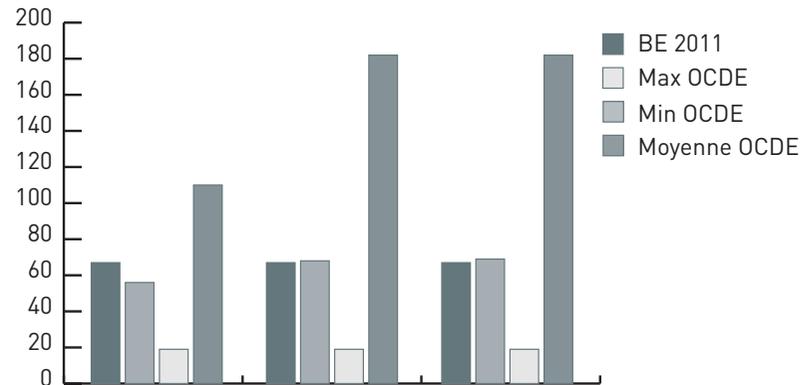
La Belgique compte 32 abonnés à l'Internet fixe à haut débit pour 100 habitants. Ce résultat permet à notre pays d'occuper la 12^e place du classement de l'OCDE.

Top 20 des pays qui comptent le plus d'abonnés au haut débit (pour 100 habitants)



A titre de comparaison, le prix payé en Belgique pour un abonnement mensuel à l'Internet à haut débit se situe dans la moyenne de l'OCDE.

Prix mensuel en USD



	42 GB/mois 75h/mois 30 Mb/s	18 GB/mois 30h/mois 45 Mb/s	54 GB/mois 90h/mois 45 Mb/s
BE	67	67	67
OCDE	56	68	69
Min	19	19	19
Max	110	182	182

32 abonnés
au haut débit pour 100
habitants en Belgique

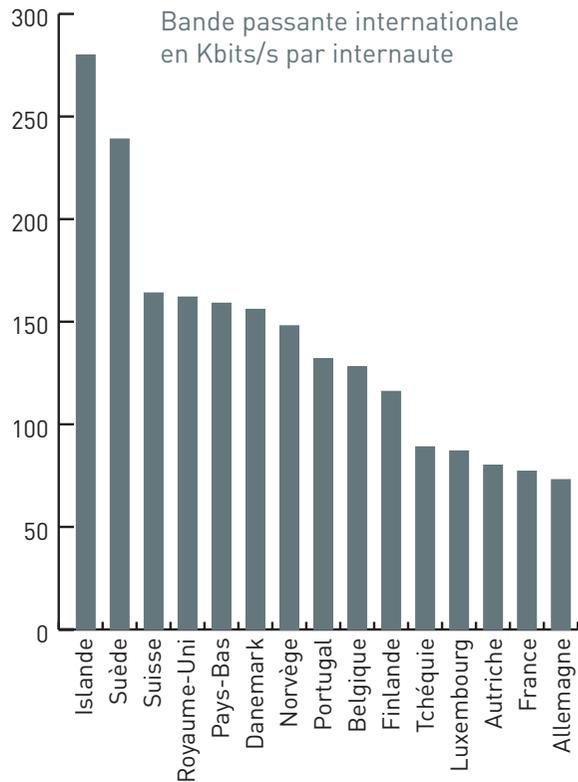
Pour l'Internet mobile, la Belgique se positionne en bas de classement avec 19 abonnés pour 100 habitants (30^e place). C'est d'autant plus étonnant que notre pays compte un très grand nombre d'utilisateurs de la téléphonie mobile (117 utilisateurs pour 100 habitants). Le prix des abonnements mobiles est la raison habituellement évoquée pour expliquer ce phénomène.

19 abonnés à l'Internet mobile pour 100 habitants en Belgique

	Internet mobile Nombre d'abonnés actifs pour 100 habitants	Téléphonie mobile Nombre d'abonnés pour 100 habitants
Corée	105	109
Japon	94	103
Suède	92	119
Finlande	87	166
Danemark	80	126
Luxembourg	67	148
USA	65	106
Royaume-Uni	62	131
Islande	61	106
Irlande	59	108
Nouvelle-Zélande	53	109
Pays-Bas	49	?
Pologne	48	128
France	44	105
Autriche	43	155
Tchéquie	43	122

	Internet mobile Nombre d'abonnés actifs pour 100 habitants	Téléphonie mobile Nombre d'abonnés pour 100 habitants
Australie	43	108
Estonie	42	139
Israël	41	122
Espagne	41	114
Suisse	36	130
Allemagne	35	132
Canada	33	75
Slovaquie	32	109
Grèce	32	106
Italie	31	152
Slovénie	29	107
Portugal	27	115
Norvège	24	117
Belgique	19	117
Hongrie	13	117

La bande passante internationale de la Belgique est de 128 Kb/s par internaute, ce qui situe notre pays parmi les 10 meilleures interconnexions. La moyenne de l'OCDE est de 87 kb/s par internaute.



La Belgique
se situe parmi les

10

meilleures interconnexions

Conclusion

Ménages

Avec 7 ménages sur 10 connectés à Internet dont près de trois quarts en haut débit, la Belgique compte parmi les pays les mieux connectés en Europe! Au niveau des équipements, on constate que l'ordinateur portable est devenu le terminal préféré des Belges (**72%**) pour se connecter à Internet, suivi de l'ordinateur de bureau (**60%**). Quant aux tablettes et autres équipements mobiles, ils ne sont présents que dans un ménage sur quatre.

Malgré cela, **22%** des ménages ne disposent toujours pas d'une connexion Internet. C'est principalement parmi les personnes plus âgées (au-delà de 55 ans), les personnes inactives et les personnes avec un faible niveau d'études que l'on retrouve ceux qui ne se sont jamais connectés. Ils affirment ne pas en percevoir l'utilité (**54%**) et manquer de compétences pour utiliser Internet (**40%**).

La grande majorité des Belges (**83%**) qui ont utilisé l'ordinateur au cours des trois derniers mois en font un usage quasi quotidien. Seuls **3%** de nos concitoyens ne l'emploient qu'une fois par mois ou moins. De manière analogue, **79%** des internautes belges se connectent quotidiennement ou

7 ménages sur 10 connectés
à Internet dont près de trois
quarts en haut débit

presque sur la toile. La recherche d'informations et la messagerie électronique sont les premières activités menées en ligne.

Pour ce qui est du commerce électronique, il convainc toujours plus d'internautes. En 2011, **43%** des Belges ont effectué des achats en ligne, c'est **5%** de plus que l'année précédente. Notons que pour ce critère, la Belgique se rapproche progressivement de l'objectif du Digital Agenda for Europe (DAE) qui est de **50%** à l'horizon 2015.

Cinq types d'achats sur Internet gardent la préférence de nos concitoyens. Ce sont les voyages ou les séjours de vacances (**45%**), la billetterie en ligne pour concerts et spectacles (**37%**), l'habillement (**31%**), les livres, périodiques, journaux ou cours en ligne (**25%**) et les articles ménagers (**19%**).

Si **78%** des Belges (contre **69%** des Européens) font confiance à Internet pour réaliser des activités comme leurs opérations bancaires ou leurs achats en ligne, **41%** des particuliers se montrent encore inquiets quant aux paiements électroniques. Par ailleurs, **42%** des internautes déclarent ne pas connaître leurs droits en tant que cyber-consommateur !

Au niveau de la sécurité, **77%** des internautes belges estiment que le risque d'être victime de cybercriminalité a augmenté au cours de l'année écoulée et **61%** pensent ne pas être suffisamment informés quant aux risques encourus sur Internet.

Entreprises

La quasi-totalité (**97%**) des entreprises belges utilise des ordinateurs et est connectée à Internet (**96%**). Plus d'une entreprise sur deux a envoyé ou reçu des informations à destination ou en provenance d'autres entreprises dans un format qui permettait le traitement automatique (ex. EDI). Si près de **40%** des entreprises ont reçu des factures électroniques (EDI, UBL, XML, Zoomit, Certipost, ..), elles ne sont encore que **10%** à en envoyer.

14%

des sites Internet d'une entreprise permettent une commande ou une réservation en ligne.

Trois quarts des entreprises belges disposent de leur site Web, ce qui correspond à **7%** de plus que la moyenne européenne. Il reste néanmoins **3%** de grandes entreprises (et **24%** de petites entreprises) qui n'ont pas encore leur propre site Internet. Avec **14%** des sites Internet qui permettent une commande ou une réservation en ligne, la Belgique se situe légèrement en dessous de la moyenne européenne. Le commerce électronique reste avant tout local. **82%** des sites web transactionnels reçoivent des commandes en ligne qui proviennent de clients situés en Belgique, **40%** d'un autre pays de l'Union européenne et **17%** du reste du monde. Globalement, près de **5%** du chiffre d'affaires des entreprises provient du commerce électronique. Notons que pour répondre aux objectifs du DAE, un tiers des PME européennes devront permettre la vente en ligne.

E-Gouvernement

L'utilisation électronique de la carte d'identité électronique (eID) n'est pas encore devenue un réflexe dans le chef des citoyens : **43%** des Belges disent ne jamais avoir employé leur eID de manière électronique et seulement un quart des ménages dispose d'un lecteur de carte eID. Malgré cela, une majorité des citoyens connectés à la toile entre en relation avec les services publics par la voie électronique : plus de 6 internautes sur

43% des Belges disent ne jamais avoir employé leur eID de manière électronique.

10 ont eu des contacts avec l'administration via Internet. En substance, c'est la consultation d'informations qui rencontre le plus de succès avec **39%** contre **26%** d'envoi de formulaires remplis via internet. Notons qu'il s'agit également d'un critère du DAE qui est dès à présent atteint, car plus de **25%** des citoyens utilisent cette fonctionnalité.

Les services en ligne offerts par les pouvoirs publics séduisent également les entreprises belges : **84%** les utilisent pour obtenir des informations. Toutefois, ces services sont moins utilisés dans les plus petites structures.

Cet engouement se traduit directement dans les statistiques des services transactionnels. Ainsi, Tax-on-web a connu une croissance de **202%** en 5 ans. En 2011, **72%** des immatriculations des véhicules ont été effectuées via Internet.

Toutefois, au niveau international, la Belgique n'occupe plus que la 24^e place dans le classement du « Government's online service index 2012 », il s'agit d'une régression de 8 places par rapport à 2010 ! Cette mauvaise performance est due à différents facteurs. Ainsi, encore trop peu de services gouvernementaux sont « orientés citoyens », cela signifie que les applications développées ne sont pas suffisamment adaptées aux besoins des utilisateurs.

Infrastructures

Au niveau des infrastructures de télécommunication, la Belgique est particulièrement bien équipée. Ainsi, en janvier 2012, le taux de pénétration de l'Internet à large bande en Belgique est de 32,4 lignes pour 100 habitants, alors que la moyenne européenne est de 27,7 lignes. **30%** des connexions Internet fixes à large bande offrent un débit supérieur ou égal à 30 Mbps,

98% de la population belge et **92%** du territoire sont couverts par les réseaux mobiles 3G+

ce qui place la Belgique parmi les pays européens les plus performants. De manière analogue, **98%** de la population belge et **92%** du territoire sont couverts par les réseaux mobiles 3G+ pour une moyenne des pays de l'Union européenne de **89,9%** de couverture. En 2011, le nombre d'abonnés mobiles actifs a atteint 12,5 millions (+3,2% par rapport à 2010) en Belgique, ce qui représente un taux de pénétration de **115%**. Par contre, début 2012, à peine **19%** de la population belge utilise l'Internet mobile (+6,1% par rapport à juillet 2011) alors que la moyenne européenne est très largement supérieure avec 43% d'utilisateurs.

Les offres conjointes (téléphonie fixe et/ou mobile, Internet, télévision) connaissent un succès grandissant. En 2011, **49%** des ménages ont souscrit à un tel package (+23% par rapport à 2010).

Secteur TIC

Le secteur TIC offre une image contrastée. D'un côté, le nombre d'entreprises est en croissance, par contre le chiffre d'affaires est en régression. Notons toutefois que nombre d'entreprises qui gravitent autour du secteur Internet (ex. E-Marketing) n'émargent pas forcément du secteur TIC.

Conclusions

Si les taux d'équipement et de connexions Internet des ménages et des entreprises belges sont excellents, les utilisations restent souvent simples et demeurent dans la moyenne européenne. D'une certaine manière, ce constat se confirme également pour les infrastructures qui sont disponibles et assez performantes. Cependant, des utilisations avancées telles que l'Internet mobile se situent très en retrait par rapport à la moyenne européenne et cela, malgré un taux de pénétration du mobile important.

Tant les particuliers que les entreprises utilisent toujours plus les services en ligne offerts par les pouvoirs publics. Cependant, pour répondre aux attentes croissantes du public, ces services devront être mieux orientés vers les besoins et les souhaits des citoyens et des entreprises. A cet égard, on parle de plus en plus d'e-gouvernement 2.0 ou de m-gouvernement.

En résumé, la Belgique offre un terrain propice aux développements de la Société de l'Information, à charge des acteurs de convertir ces opportunités en réalisations dont les impacts socio-économiques sont cruciaux pour un pays tel que le nôtre.

Si les taux d'équipement et de connexions Internet des ménages et des entreprises belges sont excellents, les utilisations restent souvent simples et demeurent dans la moyenne européenne.

Sources principales

Banque mondiale

<http://donnees.banquemondiale.org/>

Banque nationale de Belgique

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

Commission européenne

http://ec.europa.eu/information_society/digital-agenda/scoreboard/countries/be/index_en.htm

Communauté flamande

<http://www.ond.vlaanderen.be/onderwijsstatistiek/>

Communauté française

<http://www.statistiques.cfwb.be/>

Eurostat

http://epp.eurostat.ec.europa.eu/portal/page/portal/information_society/data/comprehensive_databases

Febelfin - Fédération belge du secteur financier

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

IBPT - Institut belge des services postaux et des télécommunications

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

OCDE - Organisation de coopération et de développement économiques

<http://www.oecd.org/>

Police fédérale

<http://www.polfed-fedpol.be>

SPF Economie, PME, Classes moyennes et Energie
Direction générale Statistiques et Information économique
<http://statbel.fgov.be/>

SPF Economie, PME, Classes moyennes et Energie
Programme « Société de l'Information »
http://economie.fgov.be/fr/spf/Programmes_strategiques/societe_information/

SPF Finances
<http://minfin.fgov.be/>

SPF Mobilité et Transports
<http://www.mobilite.fgov.be/divfr/stats/statist.htm>

SPP Politique scientifique fédérale
<http://www.belspo.be/>

UIT - Union internationale des télécommunications
<http://www.itu.int/ITU-D/ict/index.html>





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