



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

Rapport par pays 2019

**Belgique**

---

## **À propos du DESI**

---

Depuis 2015, les rapports sur l'indice relatif à l'économie et à la société numériques (DESI) permettent à la Commission européenne de suivre l'évolution de la compétitivité numérique des États membres. Les rapports sont composés de profils par pays et de chapitres thématiques.

Les rapports par pays relatifs au DESI associent des données quantitatives tirées des indicateurs DESI pour les cinq volets de l'indice à des considérations politiques et des bonnes pratiques propres à chaque pays. Pour chaque État membre, un chapitre détaillé sur les télécommunications est annexé aux rapports.

Les chapitres thématiques présentent une analyse à l'échelle européenne de la connectivité à haut débit, des compétences numériques, de l'utilisation d'internet, de la transformation numérique des entreprises, des services publics numériques, du secteur des TIC et de ses dépenses de R&D, et de l'utilisation des fonds Horizon 2020 par les États membres.

Afin d'améliorer la méthodologie et de tenir compte des évolutions technologiques les plus récentes, un certain nombre de changements ont été apportés au DESI pour 2019. Le DESI couvre désormais les éléments suivants:

- L'état de préparation à la 5G,
- les personnes ayant des compétences numériques plus avancées,
- les personnes ayant au moins les compétences logicielles élémentaires,
- les femmes spécialisées dans les TIC,
- les diplômés en TIC,
- les personnes n'ayant jamais utilisé internet,
- les réseaux sociaux professionnels,
- les cours en ligne,
- les consultations et votes en ligne,
- les personnes qui vendent en ligne,
- les mégadonnées,
- l'échange de données médicales et
- les ordonnances électroniques.

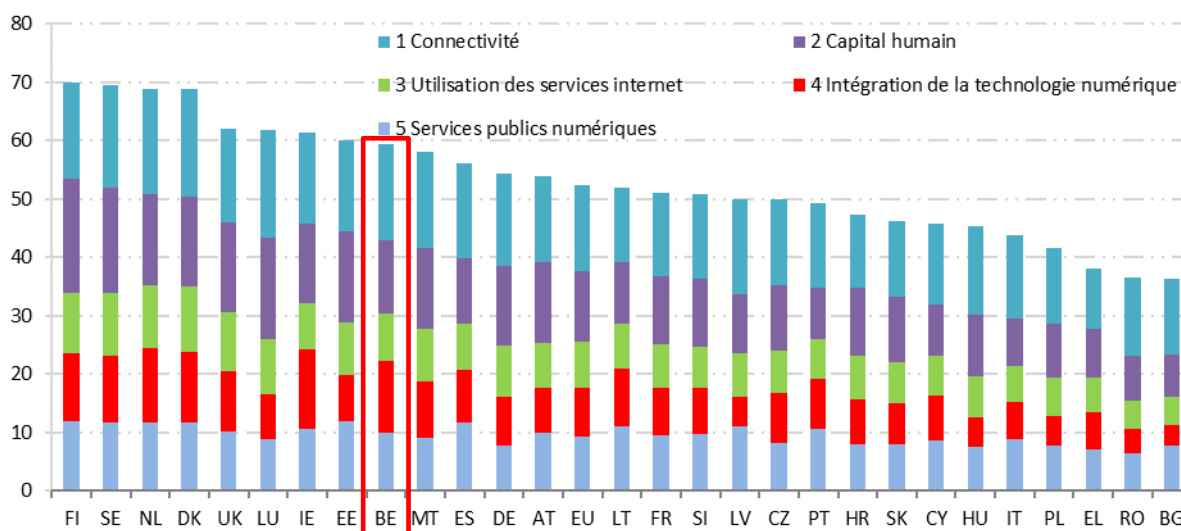
L'indice DESI a été recalculé pour tous les pays pour les années précédentes afin de tenir compte des changements susmentionnés dans le choix des indicateurs et de corrections apportées aux données sur lesquelles ils se fondent. Par conséquent, les notes et classements des pays peuvent avoir changé depuis les publications précédentes.

Pour en savoir plus, veuillez consulter le site web du DESI: <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/desi>.

## Belgique - vue d'ensemble

	Belgique		UE
	classement	note	note
<b>DESI 2019</b>	<b>9</b>	<b>59,4</b>	<b>52,5</b>
DESI 2018	9	56,6	49,8
DESI 2017	7	55,2	46,9

Classement 2019 de l'indice relatif à l'économie et à la société numériques (DESI)



La Belgique occupe la 9<sup>e</sup> place de l'indice relatif à l'économie et à la société numériques (DESI) 2019 de la Commission européenne, qui porte sur les 28 États membres de l'UE. Sa note a augmenté en raison d'une amélioration de ses performances dans certains des chapitres du DESI qui font l'objet des mesures. La Belgique obtient de bons résultats dans le domaine de la connectivité, grâce à la large disponibilité de réseaux à haut débit fixes et mobiles, rapides et ultra-rapides, et à leur adoption croissante. Le principal défi auquel la Belgique est encore confrontée dans le domaine de la connectivité est le fait que l'évolution des réseaux vers la très haute capacité ne concerne pas tout le pays.

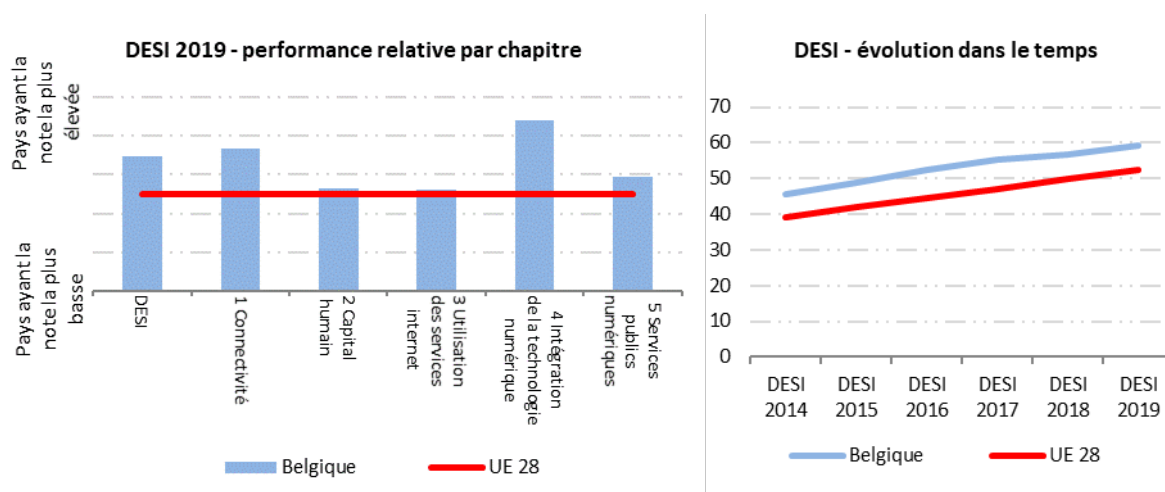
Même si de nombreux projets innovants ont été mis en place pour améliorer les compétences numériques, leur incidence sur le capital humain n'est pas encore visible dans les statistiques. Il convient d'encourager davantage de jeunes Belges à choisir de travailler dans les technologies numériques et, plus généralement, de rendre les filières en rapport avec les sciences, la technologie ou les mathématiques (STEM) plus intéressantes aux yeux des élèves. En outre, en investissant dans la reconversion de la main-d'œuvre et en réduisant l'écart entre les hommes et les femmes dans les technologies de l'information, la Belgique pourrait exploiter pleinement le potentiel de l'économie numérique.

La plupart des Belges sont maintenant connectés et utilisent un grand nombre de services en ligne, en particulier les services bancaires et les réseaux sociaux.

Les entreprises belges sont parvenues à adopter la technologie numérique, et plusieurs stratégies complémentaires sont en place pour que le passage des entreprises belges au numérique se poursuive. Des investissements supplémentaires sont toutefois nécessaires pour stimuler la transformation numérique de l'économie belge, en particulier pour les entreprises qui restent à la traîne (principalement des petites et moyennes entreprises et des micro-entreprises), ainsi que dans le secteur public.

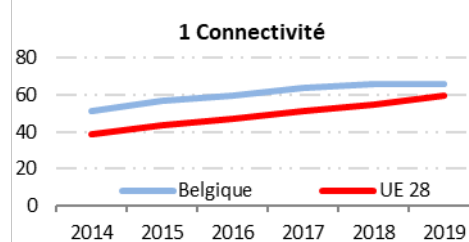
En ce qui concerne les services publics numériques, le tableau global est mitigé. Les progrès réalisés au cours de l'année écoulée ont été plus lents que dans le passé.

La stratégie «Digital Belgium», qui date de 2015, continue de définir les perspectives numériques à long terme du pays. Des stratégies régionales existent également, comme «Digital Wallonia». Il n'est toutefois pas question, pour le moment, d'une nouvelle stratégie numérique nationale globale.



# 1 Connectivité

1 Connectivité	Belgique		UE
	classement	note	note
DESI 2019	6	66,1	59,3
DESI 2018	5	66,1	54,8
DESI 2017	4	64,1	51,2



	Belgique				UE
	DESI 2017 valeur	DESI 2018 valeur	DESI 2019		DESI 2019 Valeur
			valeur	classement	
<b>1a1 Couverture du haut débit fixe</b> % des ménages	> 99,5 % 2016	> 99,5 % 2017	> 99,5 % 2018	7	97 % 2018
<b>1a2 Adoption du haut débit fixe</b> % des ménages	80 % 2016	81 % 2017	S.O. <sup>1</sup> 2018		77 % 2018
<b>1b1 Couverture 4G</b> % des ménages (moyenne des opérateurs)	95 % 2016	97 % 2017	> 99,5 % 2018	2	94 % 2018
<b>1b2 Adoption du haut débit mobile</b> Abonnements pour 100 personnes	68 2016	72 2017	76 2018	24	96 2018
<b>1b3 État de préparation à la 5G</b> Part du spectre assigné en tant que % du total du spectre 5G harmonisé	S.O.	S.O.	0 % 2018	13	14 % 2018
<b>1c1 Couverture (NGA) en haut débit rapide</b> % des ménages	98 % 2016	98 % 2017	99 % 2018	3	83 % 2018
<b>1c2 Adoption du haut débit rapide</b> % des ménages	65 % 2016	67 % 2017	67 % 2018	3	41 % 2018
<b>1d1 Couverture en haut débit ultra-rapide</b> % des ménages	S.O.	92 % 2017	96 % 2018	3	60 % 2018
<b>1d2 Adoption du haut débit ultra-rapide</b> % des ménages	30 % 2016	42 % 2017	40 % 2018	5	20 % 2017
<b>1e1 Indice de prix du haut débit</b> note (de 0 à 100)	84 2016	82 2017	83 2018	19	87 2017

Avec une note globale de 66,1 pour la connectivité, la Belgique reste dans le top 6 des pays les plus performants en 2019. Le pays bénéficie d'une couverture en haut débit universelle et les indicateurs concernant la couverture du haut débit fixe et l'accès de nouvelle génération (NGA) restent stables par rapport à l'année précédente. La couverture en haut débit ultra-rapide a encore augmenté de 4 points de pourcentage, pour atteindre 96 % des ménages. Toutefois, ce chiffre est surtout dû à la grande disponibilité des réseaux historiques améliorés, car les réseaux FTTP (fibre optique jusqu'aux locaux) ne couvrent que 1,4 % de la population (29,6 % dans l'UE)<sup>2</sup>. La couverture 4G a augmenté de 3 points de pourcentage pour atteindre près de 100 % des ménages, amenant le pays à la deuxième place du classement. La Belgique obtient de très bons résultats en ce qui concerne l'adoption du haut débit rapide (3<sup>e</sup> place) et ultra-rapide (5<sup>e</sup> place). L'adoption du haut débit mobile reste cependant très faible, avec 76 abonnements pour 100 personnes (contre 96 en moyenne dans l'UE), ce qui place

<sup>1</sup> Les données sont en cours de révision par les autorités belges.

<sup>2</sup> Source: Tableau de bord numérique 2019. <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/digital-scoreboard>

la Belgique en 24<sup>e</sup> position dans le classement. En ce qui concerne l'indice des prix du haut débit, la note de la Belgique est relativement médiocre, puisque le pays se classe en 19<sup>e</sup> position, soit 4 points sous la moyenne de l'UE.

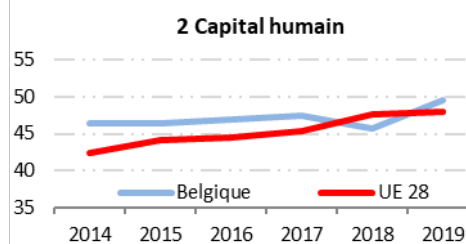
La Belgique poursuit la mise en œuvre de son plan d'action Zones blanches de 2016, qui vise à assurer une couverture NGA universelle d'ici à 2020. Les opérateurs ont déjà investi plus de 32 millions d'EUR pour réduire à 18 (contre 39 en 2016) le nombre de municipalités dans lesquelles au moins 40 % de la population n'a pas accès à des vitesses de connexion de 30 Mbps et dépourvues de couverture 4G complète. En visant des objectifs plus élevés que ceux de la société européenne du gigabit, la Belgique souhaite faire en sorte que la moitié du pays ait accès à des vitesses de 1 Gbps dès 2020. Le marché semble suivre et les premières offres commerciales à 1 Gbps devraient être lancées en Belgique dans le courant de l'année 2019. Une grande partie des investissements en Belgique est axée sur le marché et les financements nationaux et européens ne jouent qu'un rôle mineur.

En Belgique, 27 % du spectre harmonisé au niveau de l'UE pour le haut débit sans fil a été assigné. Les perspectives de déploiement rapide de la 5G sont médiocres, le pays n'ayant pas encore commencé à assigner le spectre 5G. Le 10 septembre 2018, l'autorité nationale belge de régulation pour les communications électroniques (l'Institut belge des services postaux et des télécommunications, IBPT) a adopté une communication sur l'introduction de la 5G en Belgique. Cette communication fixe à l'automne 2019 le moment où les premières bandes pour la 5G devront être assignées (à l'exception de la bande de 26 GHz, prévue pour 2021). Les désaccords sur la répartition du produit des enchères risquent toutefois d'entraîner des retards. Tous les opérateurs sont en train d'examiner les différents usages de la 5G et un réseau 5G lancé par Ericsson a été activé dans un parc technologique à Hasselt. Il sert d'environnement de test pour les entreprises et les chercheurs. Un accord politique a été conclu en octobre 2018 afin de relever les limites d'exposition au champ électromagnétique pour les communications mobiles de 6 à 14,5 V/m dans la Région de Bruxelles-Capitale.

La Belgique obtient d'excellents résultats en ce qui concerne la couverture du haut débit fixe et mobile, y compris les réseaux rapides, ultra-rapides et 4G, ainsi que l'adoption du haut débit ultra-rapide. La couverture FTTP et l'adoption du haut débit mobile restent ses points faibles. Le déploiement de la 5G dans le pays dépend de la conclusion d'un accord politique entre l'État fédéral et les régions. Sans cet accord, la mise aux enchères de la bande de 3,4-3,8 GHz risque d'être retardée jusqu'en 2020 au moins. Il est crucial que la Belgique parvienne rapidement à cet accord si elle ne veut pas être à la traîne en ce qui concerne le déploiement de la 5G.

## 2 Capital humain

2 Capital humain	Belgique		UE
	classement	note	note
DESI 2019	12	49,6	48,0
DESI 2018	15	45,6	47,6
DESI 2017	11	47,4	45,4



	Belgique			UE
	DESI 2017 valeur	DESI 2018 valeur	DESI 2019 valeur classement	DESI 2019 Valeur
<b>2a1 Personnes ayant au moins les compétences numériques de base</b>	<b>61 %</b>	<b>61 %</b>	<b>61 % 9</b>	<b>57 %</b>
% de particuliers	2016	2017	2017	2017
<b>2a2 Personnes ayant des compétences numériques plus avancées</b>	<b>32 %</b>	<b>31 %</b>	<b>31 % 15</b>	<b>31%</b>
% de particuliers	2016	2017	2017	2017
<b>2a3 Personnes ayant au moins des compétences logicielles élémentaires</b>	<b>64 %</b>	<b>63 %</b>	<b>63 % 9</b>	<b>60 %</b>
% de particuliers	2016	2017	2017	2017
<b>2b1 Spécialistes en TIC</b>	<b>4,2 %</b>	<b>4,2 %</b>	<b>4,6 % 7</b>	<b>3,7 %</b>
% de la main-d'œuvre totale	2015	2016	2017	2017
<b>2b2 Femmes spécialisées dans les TIC</b>	<b>1,3 %</b>	<b>1,3 %</b>	<b>1,8 % 7</b>	<b>1,4 %</b>
% d'emploi des femmes	2015	2016	2017	2017
<b>2b3 Diplômés en TIC</b>	<b>1,8 %</b>	<b>1,1 %</b>	<b>1,6 % 26</b>	<b>3,5 %</b>
% diplômés	2014	2015	2016	2015

En ce qui concerne le capital humain, la Belgique se classe 12<sup>e</sup> sur l'ensemble des pays de l'UE et est légèrement au-dessus de la moyenne de l'UE. Même si les Belges sont de plus en plus nombreux à utiliser internet, les niveaux de compétences numériques de base et plus avancées ne progressent que lentement. Seules 61 % des personnes de âgées de 16 à 74 ans possèdent des compétences numériques de base (57 % dans l'UE).

Les spécialistes en TIC représentent une plus grande part de la main-d'œuvre que la moyenne de l'UE (4,6 % contre 3,7 % pour l'ensemble de l'UE). Cela représente une augmentation par rapport à l'année dernière. Les femmes spécialisées dans les TIC représentent 1,8 % de l'ensemble des femmes en activité, ce qui est supérieur à la moyenne de l'UE.

La numérisation représente un défi pour l'économie belge en termes d'amélioration des compétences. Selon une étude<sup>3</sup> de l'organisation patronale Agoria, jusqu'à 584 000 postes vacants pourraient ne pas être pourvus d'ici à 2030 si aucune mesure décisive n'est prise, et 310 000 travailleurs doivent faire l'objet d'une reconversion en vue d'occuper de nouveaux emplois.

<sup>3</sup> <https://www.agoria.be/fr/Aucun-secteur-n-echappera-a-l-impact-de-la-digitalisation-bethechange2030>

Même si la Belgique ne dispose d'aucune stratégie globale en matière de compétences numériques, certains programmes des communautés et des régions présentent des caractéristiques relevant d'une telle stratégie. Toutes ces entités élaborent des plans destinés à renforcer les compétences en STEM et dans le numérique, comme le plan «École numérique» (2014-2020) en Communauté française et le Plan d'action STEM (2012-2020) en Flandre. À l'heure actuelle, la programmation informatique n'est pas systématiquement intégrée dans les programmes scolaires. En ce qui concerne le nombre de diplômés en TIC et en STEM, la Belgique obtient là aussi de moins bons résultats. On constate une pénurie de diplômés en TIC et de professionnels des TIC dans les trois régions de Belgique. Par ailleurs, trop peu de femmes entreprennent des carrières dans les STEM et dans les TIC. Plusieurs initiatives innovantes, comme DigitalChampions.be, BeCentral, le Digital Belgium Skills Fund et WallCode.be, s'attaquent cependant aux lacunes persistantes du système d'enseignement officiel dans ce domaine et à la forte pénurie de spécialistes en TIC qui en découle en proposant des formations aux jeunes et aux start-ups.. La Belgique s'est montrée relativement active lors de l'édition 2018 de la Code Week, avec 120 événements organisés dans le pays en octobre 2018. Le gouvernement fédéral belge et les «Belgian Digital Champions» ont créé «Digital Duel»<sup>4</sup>, un outil d'évaluation interactif pour les citoyens.

Malgré ces efforts, cependant, la pénurie de main-d'œuvre qualifiée limite la capacité des entreprises belges à innover et à tirer parti des possibilités offertes par les technologies numériques. L'augmentation du nombre de diplômés en STEM et de professionnels des TIC, les investissements dans la reconversion professionnelle de la main-d'œuvre et la réduction de l'écart hommes-femmes dans l'économie numérique aideraient la Belgique à tirer pleinement parti du potentiel de l'économie numérique.

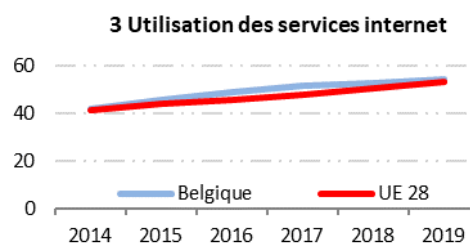
---

<sup>4</sup> <https://www.digitalduel.be>



### 3 Utilisation des services internet

3 Utilisation des services internet	Belgique		UE
	classement	note	note
DESI 2019	10	54,4	53,4
DESI 2018	10	52,9	50,7
DESI 2017	10	51,8	47,8

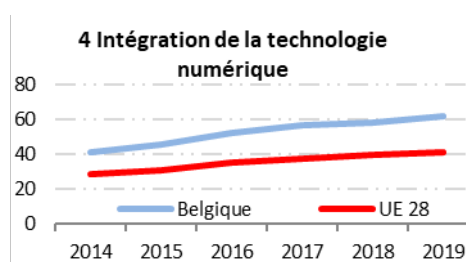


	Belgique				UE
	DESI 2017 valeur	DESI 2018 valeur	DESI 2019 valeur classement		DESI 2019 valeur
<b>3a1 Personnes n'ayant jamais utilisé internet</b>	<b>11 %</b>	<b>10 %</b>	<b>9 %</b>	<b>10</b>	<b>11 %</b>
% de particuliers	2016	2017	2018		2018
<b>3a2 Utilisateurs d'internet</b>	<b>84 %</b>	<b>86 %</b>	<b>87 %</b>	<b>9</b>	<b>83 %</b>
% de particuliers	2016	2017	2018		2018
<b>3b1 Actualités</b>	<b>65 %</b>	<b>64 %</b>	<b>64 %</b>	<b>26</b>	<b>72 %</b>
% d'utilisateurs d'internet	2016	2017	2017		2017
<b>3b2 Musique, vidéos et jeux</b>	<b>72 %</b>	<b>72 %</b>	<b>74 %</b>	<b>23</b>	<b>81 %</b>
% d'utilisateurs d'internet	2016	2016	2018		2018
<b>3b3 Vidéo à la demande</b>	<b>12 %</b>	<b>12 %</b>	<b>24 %</b>	<b>14</b>	<b>31 %</b>
% d'utilisateurs d'internet	2016	2016	2018		2018
<b>3b4 Appels vidéo</b>	<b>44 %</b>	<b>46 %</b>	<b>44 %</b>	<b>25</b>	<b>49 %</b>
% d'utilisateurs d'internet	2016	2017	2018		2018
<b>3b5 Réseaux sociaux</b>	<b>80 %</b>	<b>82 %</b>	<b>82 %</b>	<b>4</b>	<b>65 %</b>
% d'utilisateurs d'internet	2016	2017	2018		2018
<b>3b6 Réseaux sociaux professionnels</b>	<b>16 %</b>	<b>17 %</b>	<b>17 %</b>	<b>11</b>	<b>15 %</b>
% d'utilisateurs d'internet	2015	2017	2017		2017
<b>3b7 Cours en ligne</b>	<b>10 %</b>	<b>9 %</b>	<b>9 %</b>	<b>9</b>	<b>9 %</b>
% d'utilisateurs d'internet	2016	2017	2017		2017
<b>3b8 Consultations et votes en ligne</b>	<b>6 %</b>	<b>6 %</b>	<b>6 %</b>	<b>17</b>	<b>10 %</b>
% d'utilisateurs d'internet	2015	2017	2017		2017
<b>3c1 Secteur bancaire</b>	<b>75 %</b>	<b>76 %</b>	<b>78 %</b>	<b>8</b>	<b>64 %</b>
% d'utilisateurs d'internet	2016	2017	2018		2018
<b>3c2 Achats</b>	<b>65 %</b>	<b>67 %</b>	<b>67 %</b>	<b>13</b>	<b>69 %</b>
% d'utilisateurs d'internet	2016	2017	2018		2018
<b>3c3 Vente en ligne</b>	<b>24 %</b>	<b>23 %</b>	<b>21 %</b>	<b>14</b>	<b>23 %</b>
% d'utilisateurs d'internet	2016	2017	2018		2018

Dans l'ensemble, l'utilisation des services internet en Belgique est globalement comparable à la moyenne de l'UE; et même légèrement supérieure à la moyenne. Les citoyens sont désireux de se livrer à diverses activités en ligne, les plus populaires étant les réseaux sociaux et les services bancaires. En moyenne, les résidents belges utilisent moins certaines possibilités offertes par internet: lire l'actualité (64 % contre 72 % dans l'ensemble de l'UE), les consultations et votes en ligne (6 % contre 10 %) et les services de vidéo à la demande (24 % contre 31 % dans l'ensemble de l'UE).

## 4 Intégration de la technologie numérique

4 Intégration de la technologie numérique	Belgique		UE
	classement	note	note
DESI 2019	3	62,1	41,1
DESI 2018	3	58,2	39,6
DESI 2017	3	57,1	37,6



	Belgique			UE	
	DESI 2017	DESI 2018	DESI 2019		DESI 2019
	Valeur	valeur	valeur	classement	valeur
<b>4a1 Échange électronique d'informations</b>	<b>50 %</b>	<b>54 %</b>	<b>54 %</b>	<b>1</b>	<b>34 %</b>
% des entreprises	2015	2017	2017		2017
<b>4a2 Réseaux sociaux</b>	<b>22 %</b>	<b>24 %</b>	<b>24 %</b>	<b>10</b>	<b>21 %</b>
% des entreprises	2016	2017	2017		2017
<b>4a3 Mégadonnées</b>	<b>17 %</b>	<b>17 %</b>	<b>20 %</b>	<b>3</b>	<b>12 %</b>
% des entreprises	2016	2016	2018		2018
<b>4a4 Nuage</b>	<b>20 %</b>	<b>S.O.</b>	<b>31 %</b>	<b>6</b>	<b>18 %</b>
% des entreprises	2016	2017	2018		2018
<b>4b1 PME vendant en ligne</b>	<b>23 %</b>	<b>23 %</b>	<b>28 %</b>	<b>4</b>	<b>17 %</b>
% des PME	2016	2017	2018		2018
<b>4b2 Chiffre d'affaires du commerce en ligne</b>	<b>20 %</b>	<b>15 %</b>	<b>13 %</b>	<b>8</b>	<b>10 %</b>
% du chiffre d'affaires des PME	2016	2017	2018		2018
<b>4b3 Ventes en ligne à l'étranger</b>	<b>13 %</b>	<b>12 %</b>	<b>12 %</b>	<b>5</b>	<b>8 %</b>
% des PME	2015	2017	2017		2017

En ce qui concerne l'intégration de la technologie numérique dans les entreprises, la Belgique se classe en troisième position au niveau de l'UE, bien au-dessus de la moyenne européenne. Elle a amélioré ou maintenu ses bons résultats dans la plupart des catégories, à l'exception de la part du commerce électronique dans le chiffre d'affaires global des PME. Les entreprises belges profitent de plus en plus des possibilités offertes par les services en nuage: 31 % d'entre elles (bien au-dessus de la moyenne de l'UE, qui est de 18 %) utilisent ces services, 12 % des PME vendent à l'étranger et 13 % en moyenne de leur chiffre d'affaires provient du segment en ligne. En outre, plus de la moitié des PME utilisent l'échange électronique d'informations et une entreprise sur quatre utilise les réseaux sociaux.

Les autorités publiques belges ont élaboré une stratégie fédérale en faveur de la numérisation (Digital Belgium) ainsi que des stratégies régionales (Industrie 4.0, Digital Wallonia, beDigital.Brussels). La plupart des projets impliquant une coopération transfrontalière se situent au niveau régional, et sont souvent en lien avec les programmes de l'UE. En outre, plusieurs initiatives avalisées par les pouvoirs publics ont été lancées par le secteur pour soutenir les entreprises dans leur transformation numérique et pour adopter de nouvelles technologies et stimuler les synergies et l'innovation. On peut citer, à titre d'exemple, l'initiative «Made Different», les politiques consacrées

aux grappes d'entreprises, comme le réseau des pôles d'innovation et les réseaux d'entreprises innovants, le programme des laboratoires vivants et la «Digital Health Valley».

En outre, plusieurs initiatives visent à adapter le cadre réglementaire à l'ère numérique. Tandis que certaines suivent l'exemple de l'UE (le Digital Act, la stratégie sur les données ouvertes, les mesures de cybersécurité), le «mHealthBELGIUM» vise à intégrer les services de santé mobiles dans le système de santé belge. Différents mécanismes de soutien sont mis à la disposition des entreprises: incitants fiscaux, bons d'entreprise et fonds d'investissement. La plupart des initiatives ciblent le secteur manufacturier et les technologies clés génériques, conformément à la stratégie de spécialisation intelligente de la Belgique.

La Belgique s'est engagée à faire progresser les nouvelles technologies numériques et à investir stratégiquement dans les technologies numériques, par exemple au moyen de programmes coordonnés par l'UE. Le pays est membre de l'entreprise commune EuroHPC et a signé la déclaration établissant un partenariat européen des chaînes de blocs et la déclaration sur la coopération dans le domaine de l'intelligence artificielle. En mars 2019, le pays a lancé AI 4 Belgium, une coalition visant à stimuler l'utilisation de l'intelligence artificielle et à faciliter la transition vers l'IA en Belgique<sup>5</sup>.

La Belgique a demandé le soutien du programme d'appui à la réforme structurelle de l'UE<sup>6</sup> en vue d'améliorer la promotion des exportations et des investissements en Flandre au moyen d'outils numériques.

Pour maintenir la dynamique de la transformation numérique de l'économie belge, il sera essentiel d'encourager davantage les PME, en particulier, à utiliser la technologie numérique et le commerce en ligne pour stimuler leur chiffre d'affaires, leur productivité et leur rentabilité. Le Service public fédéral Économie a lancé, en avril 2019, une campagne de sensibilisation aux avantages de la numérisation au sein des PME et des micro entreprises<sup>7</sup>.

---

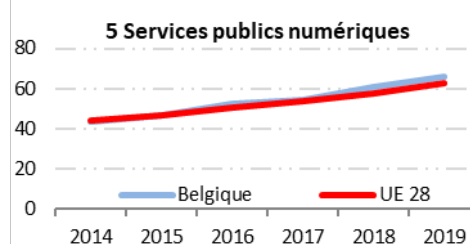
<sup>5</sup> [www.ai4belgium.be](http://www.ai4belgium.be)

<sup>6</sup> [https://ec.europa.eu/info/funding-tenders/funding-opportunities/funding-programmes/overview-funding-programmes/structural-reform-support-programme-srsp\\_en](https://ec.europa.eu/info/funding-tenders/funding-opportunities/funding-programmes/overview-funding-programmes/structural-reform-support-programme-srsp_en)

<sup>7</sup> <https://www.tijdvoordigitaal.be/fr>

## 5 Services publics numériques

5 Services publics numériques	Belgique		UE
	classement	note	note
DESI 2019	13	66,0	62,9
DESI 2018	12	60,8	57,9
DESI 2017	15	54,4	54,0



	Belgique				UE
	DESI 2017 valeur	DESI 2018 valeur	DESI 2019 valeur	DESI 2019 classement	DESI 2019 Valeur
<b>5A1 Les utilisateurs de l'administration en ligne</b> <small>% d'internautes ayant besoin d'envoyer des formulaires</small>	48 % 2016	50 % 2017	51 % 2018	23	64 % 2018
<b>5A2 Formulaires préremplis</b> <small>note (de 0 à 100)</small>	59 2016	68 2017	73 2018	11	58 2018
<b>5A3 Étendue des services en ligne</b> <small>note (de 0 à 100)</small>	84 2016	85 2017	86 2018	17	87 2018
<b>5A4 Services publics numériques pour les entreprises</b> <small>note (de 0 à 100) - incluant le résultat national et transnational</small>	79 2016	81 2017	80 2018	20	85 2018
<b>5A5 Données ouvertes</b> <small>% de la note maximale</small>	S.O.	S.O.	65 % 2018	15	64 % 2018
<b>5b1 Services de santé en ligne</b> <small>% de particuliers</small>	S.O.	21 % 2017	21 % 2017	11	18 % 2017
<b>5b2 Échange de données médicales</b> <small>% de médecins généralistes</small>	S.O.	S.O.	70 % 2018	4	43 % 2018
<b>5b3 Ordonnances électroniques</b> <small>% de médecins généralistes</small>	S.O.	S.O.	79 % 2018	10	50 % 2018

Dans le domaine des services publics numériques, la Belgique se classe au 13<sup>e</sup> rang des pays de l'UE et au-dessus de la valeur globale pour l'UE. En 2018, ses progrès ont été conformes à la moyenne de l'UE. La Belgique obtient de très bons résultats dans le domaine de l'échange de données médicales et des ordonnances électroniques. Des améliorations sont toutefois possibles en ce qui concerne le niveau d'interaction en ligne entre les autorités publiques et les citoyens. Seuls 51 % des résidents belges qui utilisent internet ont activement recours aux services d'administration en ligne. En ce qui concerne les services de santé en ligne, le pays occupe la 11<sup>e</sup> place du classement européen, 21 % des résidents belges ayant eu recours à des services de santé et de soins en ligne. Les services d'ordonnances électroniques sont utilisés par 79 % des médecins généralistes et 70 % d'entre eux échangent des données médicales. Dans l'ensemble, la Belgique progresse dans le domaine des services publics numériques, en particulier dans les services de santé numériques et l'authentification numérique. Cependant, du fait de la lenteur des améliorations dans certains secteurs, les progrès accomplis globalement par le pays restent dans la moyenne de l'UE.

Le bureau de la transformation numérique créé par le gouvernement fédéral a déjà mis en place une série de services innovants, par exemple dans le domaine de l'identification numérique ou avec Mercurius, une plateforme pour les transactions entre entreprises et administrations publiques. Le

gouvernement fédéral belge suit les progrès et en rend compte de manière transparente et utilise un baromètre numérique pour estimer les économies de coût dans ce domaine<sup>8</sup>. La Belgique obtient de relativement bons résultats dans le secteur des services de santé numériques. L'ordonnance électronique est très répandue et est devenue obligatoire (à quelques exceptions près) le 1<sup>er</sup> juin 2018. Plusieurs acteurs ont également lancé récemment «Health Tech Belgium»<sup>9</sup>, une initiative visant à faire de la Belgique un pays test pour l'innovation technologique en matière de santé.

Tous les citoyens et entreprises belges disposent d'une boîte aux lettres électronique sécurisée (appelée «e-box»)<sup>10</sup>, qui peut devenir une alternative au courrier physique. Cette boîte aux lettres électronique, qui permet aussi d'apposer une signature numérique, permet d'envoyer et de recevoir non seulement tous les documents administratifs, mais aussi tous les courriers privés et commerciaux. Elle peut aussi servir à envoyer des offres, des bons de commande, des contrats, des factures et d'autres documents. Divers prestataires de services privés<sup>11</sup> proposeront un guichet centralisé pour la messagerie numérique et contribueront à la mise en place d'un écosystème numérique. Depuis janvier 2018, les résidents belges ont la possibilité de s'identifier lorsqu'ils utilisent les différentes applications officielles grâce à Itsme®, une application d'identification numérique. Itsme est déjà utilisée par 800 000 Belges. Un facteur crucial dans le succès d'Itsme est qu'elle donne accès à des applications publiques et privées telles que les dossiers médicaux, les pensions et les impôts, les services bancaires, etc. Itsme propose la première signature électronique qualifiée mobile pour les services eIDAS<sup>12</sup> et permet à l'utilisateur de signer tout document à l'aide d'un smartphone.

Malgré ces évolutions positives, de nombreuses procédures administratives, comme celles liées à la délivrance des permis de bâtir, ne sont pas encore proposées en ligne à Bruxelles et en Wallonie, et la transformation numérique de l'appareil judiciaire reste un défi de taille. Fin 2018, la plupart des tribunaux étaient équipés de matériel informatique, mais la moitié environ seulement avaient migré vers le nouveau système de gestion des dossiers, et aucun système de codage unifié n'existe encore. Or toutes ces mesures doivent être mises en œuvre pour pouvoir recueillir des données judiciaires fiables. Il en va de même pour l'introduction d'une gestion des ressources humaines et financières fondée sur les données dans les tribunaux, la publication des décisions en ligne et l'introduction de la possibilité d'une communication électronique avec les usagers des tribunaux.

Dans l'ensemble, une meilleure intégration des différentes initiatives fédérales, régionales et locales visant à stimuler les services publics numériques de toutes les parties concernées pourrait ouvrir la voie à des améliorations encore plus significatives dans le domaine de l'administration publique numérique.

---

<sup>8</sup> <http://digitaldashboard.belgium.be/>

<sup>9</sup> <http://healthtechbelgium.com/>

<sup>10</sup> <https://www.passezaudigital.be/ebox>

<sup>11</sup> Comme <https://doccle.be/fr/>

<sup>12</sup> <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/trust-services-and-eid>

**Faits marquants en 2019: «Wallonie en poche»**

«Wallonie en poche» est une application mobile qui permet d'accéder à de nombreux aspects de l'information locale pour les habitants de la Région wallonne. L'application, qui se veut évolutive, innovante et interactive, propose de nombreux micro-services tels que les horaires des transports en commun, la collecte des déchets, des calendriers, l'actualité et les événements locaux, ainsi que la possibilité de payer le stationnement à distance. Le principe fondamental de «Wallonie en poche» est d'appuyer toutes ses évolutions sur les besoins réels de la population. Les développeurs qui travaillent sur l'application se servent directement des commentaires des citoyens pour améliorer le service et les utilisateurs reçoivent presque instantanément une réponse à leurs commentaires.