

**Quickonomie.be**

entreprendre  
et simplifier



# LA BELGIQUE

Cœur de l'Europe numérique 2010-2015

30 points d'action

## Table des matières

Introduction .....	<b>3</b>
<b>1. Le numérique pour tous .....</b>	<b>6</b>
1. Enseignement et TIC.....	7
2. Former des groupes cibles spécifiques aux TIC.....	8
3. PC Bonus.....	9
4. PC at Home .....	9
5. PC Ok .....	10
6. Transparence des prix.....	10
7. Baromètre des prix : suivi de l'évolution du coût des communications.....	11
8. Pour une concurrence équitable sur les réseaux fixes .....	12
9. De meilleurs accords entre les différents niveaux de pouvoir .....	14
10. Forfaits.....	15
11. Wimax .....	15
12. Licences mobiles 'Next generation' .....	16
13. Les mêmes règles du jeu pour tous les acteurs mobiles .....	17
14. Renforcement des autorités de contrôle.....	18
15. Connexion fibre optique dans chaque nouvelle construction .....	18
16. Dividende numérique.....	20
17. Pompiers de l'internet (CERT) .....	20
18. E-commerce.....	21
<b>3. Intégration des TIC dans tous les secteurs .....</b>	<b>23</b>
19. eID.....	24
20. Réseau énergétique intelligent.....	25
21. E-health : la santé en ligne .....	26
22. Télétravail et travail à distance .....	28
23. La Belgique : terre d'accueil des TIC .....	29
24. e-Government .....	29
25. PME et TIC .....	32
26. Applications spécifiques pour les personnes dont la validité s'exprime autrement.....	33
27. Les TIC dans la maison et la voiture .....	33
28. Internet dans le train .....	34
29. Facture électronique .....	34
30. Adaptation de la législation dans le domaine du numérique .....	34
Conclusion.....	<b>36</b>
Glossaire .....	<b>37</b>

# Introduction



Depuis une vingtaine d'années, les TIC (Technologies de l'Information et de la Communication ou ICT) font partie de notre vie. La rentabilité de nos entreprises et de notre économie dépend des TIC et de leur bon fonctionnement. Si le réseau d'une entreprise est paralysé, il en va de même pour toute l'entreprise. Dans la sphère privée, nous ne pouvons plus nous en passer non plus. Un ordinateur connecté à internet nous permet de gagner du temps et des trajets. Le *homebanking* (opérations bancaires à domicile) et le shopping en ligne sont eux aussi bien ancrés dans nos habitudes. Néanmoins, un tiers des familles belges n'a toujours pas d'ordinateur et n'est donc pas en ligne. À nous de faire en sorte que chacun puisse développer des connaissances numériques et accéder aux TIC et à l'internet.

Selon les chiffres d'Agoria, le secteur des TIC représente en Belgique 4% du PIB (produit intérieur brut). Ces dix dernières années (de 1997 à 2007), il atteignait même **un sixième de la croissance** du PIB. Dans le plus récent "IT industry competitiveness index 2009 », la Belgique remonte de la 22e à la 18e place. Il a donc encore de la marge pour nous améliorer. Une aubaine pour l'emploi dans l'économie de la connaissance, qui trouve en ce secteur un terrain fertile. Les nouvelles technologies ont indéniablement facilité la création d'entreprises. À l'heure actuelle, un ordinateur portable, un site internet astucieux et un programme de gestion des clients suffisent pour ouvrir à une entreprise les portes d'une clientèle mondiale. La richesse des données qui peuvent être collectées et traitées grâce aux nouvelles technologies permet à l'entrepreneur de satisfaire ses clients en toutes circonstances.

Entre 1997 et 2007, les TIC ont représenté un sixième de la croissance du PIB.

Les TIC jouent un rôle crucial dans toutes les composantes de notre société, importance qui ne fera que croître. Comme l'électricité et l'eau, elles sont devenues une **fourniture de base**. Elles rendent nos entreprises plus dynamiques et compétitives et connectent les citoyens entre eux et au monde extérieur. Pour riches et pauvres, c'est la porte d'accès à la société de la connaissance. La numérisation poussée de nos administrations permet aux pouvoirs publics de communiquer plus efficacement avec la population et de lui offrir une vaste gamme de services.

Nous devons :

- ✓ mettre tout le monde en ligne ;
- ✓ disposer d'infrastructures performantes ;
- ✓ avoir des applications utiles.

Les TIC sont également un facteur clé pour sortir de la crise économique actuelle. À court terme, les entreprises peuvent épargner des coûts grâce à l'informatisation et être ainsi plus compétitives. Et puis, comme nous l'avons dit plus haut, les TIC aident les entrepreneurs à se lancer. Pour les travailleurs, les TIC sont devenues incontournables pour partir à la recherche d'un emploi. Investir dans cette branche accroît aussi leurs compétences et donc leur chance de décrocher un job.

Mais ce n'est pas tout, c'est aussi le moteur du renouvellement de notre tissu économique et du **renforcement de notre économie** et de sa **productivité** à long terme. Les TIC peuvent nous mettre sur la voie de l'économie verte en intégrant des applications novatrices en matière de mobilité, d'énergie et de santé.

Ce plan vise essentiellement à voir plus loin et à ouvrir de nouvelles perspectives à notre avenir numérique. La Belgique doit être le cœur de l'Europe numérique et ainsi offrir une kyrielle d'opportunités à tout un chacun et aux entreprises.

Pour atteindre cet objectif, nous devons investir dans trois axes complémentaires :

- mettre tout le monde en ligne : internet, GSM, tv, etc. ;
- disposer d'infrastructures performantes ;
- passer du secteur TIC à la généralisation des TIC dans tous les secteurs. En d'autres mots, comme Peter Hinssen l'écrivait récemment dans son livre: « Le CIO doit passer de Robin à Batman ».

Grâce aux mesures prévues dans ce plan numérique, nous devons atteindre d'ici **2015** les objectifs suivants :

- 90% des familles raccordées à l'internet haut débit (contre 64% actuellement et 86% aux Pays-Bas) ;
- au moins 1 élève sur 2 équipé, à partir de 6 ans, d'un ordinateur ou d'un netbook comme matériel scolaire de base (actuellement 1 sur 8) ;
- 50% des habitants utilisant l'internet mobile (Contre seulement 9% aujourd'hui) ;
- 50% des factures envoyées de manière électronique (Contre seulement 1% aujourd'hui) ;
- 1 travailleur sur 3 faisant régulièrement du télétravail (Contre 18% aujourd'hui).

# 1. Le numérique pour tous



La société numérique permet aux citoyens et aux entreprises d'accéder à l'information, de communiquer entre eux, de s'impliquer et d'influencer le cours des choses. La Belgique dispose d'un atout pour devenir un véritable pionnier en la matière : la carte d'identité électronique. Combinée à des applications intéressantes, qui font gagner du temps et simplifient la vie, l'eID peut devenir un maillon essentiel dans l'évolution des TIC en Belgique.

Mais pour cela, chaque habitant doit aussi pouvoir participer et c'est là que le bas blesse. En Belgique, le nombre de personnes disposant d'un PC est nettement inférieur à celui des pays voisins : 70 pour cent des familles en étaient dotées fin 2008 (contre 86 pour cent et plus aux Pays-Bas et dans les pays scandinaves). À quoi est-ce dû ? Enseignement inadapté ? Applications insuffisantes ? Tarifs des ordinateurs et de l'internet trop élevés ? Quelles qu'en soient les raisons, nous devons rapidement combler ce retard.

La fracture numérique résulte :

- ✓ d'un manque de moyens financiers ;
- ✓ d'un manque de compétences ;
- ✓ d'un manque de volonté.

Des études de l'université de Gand et du SPF Économie aboutissent plus ou moins à la même conclusion : le manque de moyens financiers explique en partie seulement la fracture numérique. Deux autres causes au moins aussi importantes sont le manque de compétences et de volonté pour utiliser les ressources TIC. Si nous voulons réduire la fracture numérique, nous devons donc agir à ces trois niveaux.

Les groupes sociodémographiques où la fracture numérique est la plus marquée sont systématiquement les personnes peu qualifiées, les chômeurs et les seniors.

Il faut donc œuvrer à un accès simplifié et moins onéreux aux TIC et faire en sorte que tous les groupes cibles puissent bénéficier de la formation adéquate selon leurs besoins spécifiques. À nous de mettre en lumière l'importance et les avantages que présente l'internet en développant plus d'applications utiles. Tax-on-web en est un très bel exemple : remplir sa déclaration fiscale en ligne devient bien plus facile que sur papier, bon nombre de données étant déjà complétées

à l'avance.

## 1. Enseignement et TIC



L'enseignement est crucial pour éliminer les obstacles liés au manque de connaissances. Le manque de connaissances des TIC se révèle en effet l'une des barrières majeures à l'acquisition d'un PC. L'enseignement doit donc en tout état de cause être en phase avec la société numérique de demain.

Grâce aux mesures actuelles du gouvernement fédéral (« I-Line »), écoles, hôpitaux et bibliothèques publiques bénéficient d'un accès à internet via une ligne ADSL. Le programme I-line doit cependant devenir indépendant de la technologie.

Le budget actuel d'I-Line pourrait être adapté pour s'attacher davantage au matériel informatique (hardware) que les enfants doivent acquérir (ordinateurs ou netbooks).

Les TIC doivent avoir leur place à tous les niveaux de l'enseignement. Au lieu de donner des **cours d'informatique**, il faudrait **enseigner** d'autres matières **sur ordinateurs**. Il faut expliquer comment les TIC peuvent nous aider à relever les défis socio-économiques pour que les jeunes saisissent l'importance des TIC. Désormais, le stylo fait place à l'ordinateur. L'objectif ultime est que chaque élève de l'enseignement primaire dispose à partir de 6 ans d'un ordinateur portable ou d'un netbook avec une connexion internet rapide. Même à la maison, il serait ainsi connecté. Dans ce contexte, le secteur privé a lancé des initiatives intéressantes, tels que les projets Skoolmate (Intel) ou Anytime Anywhere Learning (Microsoft), mais nous devons veiller à ne pas creuser une nouvelle fracture entre les écoles numériques et non numériques.

Tous les gouvernements du pays doivent fédérer leurs efforts budgétaires avec l'ambition d'atteindre cet objectif. À court terme, nous devrions à tout le moins augmenter le taux d'élèves disposant d'un PC connecté à l'internet. Il s'élève aujourd'hui à 1 sur 8 et devrait atteindre au moins 1 sur 2 d'ici 2015.

Les élèves seront ainsi en contact avec d'autres enfants de leur commune ou de l'extérieur, voire d'autres pays, ce qui élargira leurs

Chaque élève de l'enseignement primaire devrait disposer à partir de 6 ans d'un ordinateur portable ou d'un netbook avec une connexion internet.

horizons et contribuera à ancrer les TIC dans leur vie de tous les jours. Ils mettront en place des projets d'e-learning (apprentissage électronique) et apprendront à gérer la multitude d'informations. De cette façon, nous créerons les travailleurs de la connaissance de demain et jugulerons la fracture numérique.

## 2. Former des groupes cibles spécifiques aux TIC



Nous ne pouvons toutefois pas attendre que tous les élèves et écoliers soient en ligne, il faut aujourd'hui faire prendre le train numérique à tous les autres groupes.

Si les fournisseurs de services internet et d'équipement informatique doivent dispenser des formations, comprises dans le coût d'achat ou d'abonnement, les pouvoirs publics peuvent eux aussi apporter leur contribution via la vie associative. Dans les maisons de repos, les CPAS, les clubs de loisirs et de sport, des cours, souvent financés par des aides publiques sont déjà organisés pour les seniors, les personnes défavorisées et les jeunes en difficulté. La population peut s'adresser à des guichets locaux accessibles à tous pour y exposer ses questions et problèmes sans avoir peur de poser des questions élémentaires. En Région flamande (via le VDAB) et en Région wallonne, des cours spécifiques ont déjà été organisés dans le passé pour les demandeurs d'emploi et dans le cadre de l'enseignement pour adultes.

Cette solution est surtout destinée aux personnes du groupe cible chez qui il faut commencer par changer l'attitude vis-à-vis des TIC. Pour les « convertir », il faut leur proposer du contenu (professionnel ou privé) qui les intéresse. En fait, ils « refusent » de franchir le pas, car ils n'en perçoivent pas l'utilité. En adaptant le mieux possible l'offre aux préoccupations concrètes des citoyens, tant professionnelles que privées, ils se laisseront peut-être plus facilement convaincre.

Dans la pratique, cela signifie qu'il faut faire appel aux loisirs et au souci d'améliorer sa qualité de vie (par exemple pour les seniors : les applications médicales, les contacts avec les enfants et les petits-enfants, etc.). Les chômeurs peuvent se familiariser à l'informatique dans les CPAS, les bibliothèques et les espaces publics numériques

pour les moins nantis. Les guichets des opérateurs doivent prévoir une assistance élémentaire comprise dans le prix et dispensée par des collaborateurs spécifiquement formés à cette tâche.

### 3. PC Bonus



À l'aide d'une version simplifiée des projets « PC privé » existants, nous pouvons accroître le taux de possession d'un PC chez les travailleurs pour qui l'acquisition d'un ordinateur, de périphériques et de logiciels pose problème financièrement ou n'est pas une priorité. Quant aux employeurs, ce plan leur permet de fournir un PC à leurs employés de manière simple et avantageuse sur le plan fiscal.

Concrètement, les travailleurs les moins nantis (dont les revenus sont inférieurs à 30.000 € par an indexés) peuvent acheter un ordinateur avec ou sans connexion internet et remettre la facture à leur employeur qui peut (de manière fiscalement avantageuse) introduire une partie de celle-ci dans sa comptabilité (jusqu'à 100%, avec un maximum de 760 € indexés) et rembourser le travailleur. Celui-ci accède donc à bas coût à l'autoroute de l'information. La campagne « PC Bonus » a été lancée au deuxième trimestre de 2009.

### 4. PC at Home



Un paquet allégé « PC et internet » dénommé « PC at Home » sera également proposé. Dans la période 2006-2007, les pouvoirs publics ont déjà tenté l'expérience et ainsi vendu 35 000 exemplaires.

Cette campagne a permis à tous les citoyens d'acquérir de manière fiscalement avantageuse un paquet déterminé comprenant PC, périphériques, logiciels, lecteur de carte eID, connexion internet, formation et assistance technique à un prix maximal imposé. Entre 2009 et 2010, nous organiserons un « Internet pour tous 2 » allégé.

Concrètement, chaque Belge, payant ou non des impôts, peut acheter un forfait (PC, logiciel, 1 an d'internet, formation et lecteur de carte) et récupérer la TVA en tant que crédit d'impôt. Ce système est plus favorable au consommateur que l'ancienne campagne « Internet pour tous » de 2006, car le client a beaucoup plus de liberté de choix tout en conservant son crédit d'impôt.

Le coût du forfait sera nettement inférieur à celui en vente dans le commerce classique (après négociation avec des fabricants et des fournisseurs de services internet). Le paquet le moins cher coûtera **349 euros**.

## 5. PC Ok



Pour les moins nantis de notre société, les PC (amortis au plan comptable) des secteurs public et privé seront nettoyés, équipés de nouveaux logiciels et mis à disposition gratuitement ou moyennant une contribution ténue.

Cette campagne s'adresse aux allocataires sociaux. Il apparaît dans de nombreux cas que ce groupe n'est pas du tout informatisé. Nous avons donc lancé le projet « PC Ok » qui recycle et équipe 10 000 ordinateurs du secteur privé et public et les leur offre.

Toute personne qui perçoit une allocation peut en faire la demande auprès du CPAS et recevoir un ordinateur gratuitement ou à très faible coût, avec un accès internet à prix plancher pour ce groupe d'utilisateurs ?

## 6. Transparence des prix

À l'heure actuelle, personne ne s'y retrouve. Cela prouve, d'une part, la diversité des offres mais nous payons aussi, sans le savoir, des prix excessifs pour les abonnements GSM ou les connexions internet.

Au printemps 2009, nous avons donc lancé un site internet intitulé [www.meilleurtarif.be](http://www.meilleurtarif.be) qui permet à chacun de trouver l'offre la plus adaptée à son profil de consommation spécifique.

Il est dès lors essentiel d'actualiser ce simulateur tarifaire et de l'étendre à d'autres offres forfaitaires (par ex. internet, téléphone et télévision numérique ensemble). La transparence des prix est essentielle si l'on veut donner aux gens la possibilité de rechercher le meilleur prix en fonction de leur profil de consommation. Tout le monde peut ainsi récolter les fruits de la concurrence dans le secteur des télécommunications.

Constatant que bon nombre d'utilisateurs n'ont pas l'abonnement qui convient le mieux à leur modèle de consommation et ne bénéficient dès lors pas toujours des offres les plus intéressantes, nous entendons, avec le régulateur et les associations de consommateurs, mieux informer le consommateur sur ses besoins en télécommunications et sur les meilleures offres disponibles.

## 7. Baromètre des prix : suivi de l'évolution du coût des communications

Voici quelques mois, nous avons lancé un baromètre des prix semestriel pour suivre l'évolution des prix des télécommunications. Le baromètre calcule le niveau de prix moyen d'une connexion internet à haut débit, d'un abonnement mobile et d'une ligne téléphonique fixe. L'évolution des prix des forfaits sera également ajoutée.

Une première publication des résultats est parue sur le site internet de l'Institut Belge des services postaux et des télécommunications (IBPT). Il en ressort par exemple que les tarifs moyens de l'internet haut débit en Belgique ont baissé de 35% pour les offres standards. Le marché mobile a lui aussi enregistré un recul du prix moyen des offres ces derniers trimestres.

Par la suite, ce baromètre sera étendu et une étude comparative sera menée avec les pays voisins de l'UE afin de vérifier si la Belgique observe toujours la même tendance.

## 2. Réseaux performants



L'avenir est en ligne ! A tout moment et en tout lieu, les gens voudront être connectés. Le matin à la maison par le réseau fixe, ensuite dans le bus, le train ou la voiture, via le GSM et le portable, au travail et pendant les pauses, et enfin le soir avec la télévision numérique. Des réseaux performants doivent nous y aider.

S'agissant des infrastructures de réseaux fixes, la Belgique est relativement bien lotie. Plus de 99% des foyers disposent d'un accès réseau coaxial (câble de télédistribution) et/ou d'un accès réseau utilisant la paire de cuivre (ligne téléphonique). De plus, la technologie qui utilise ces réseaux est déjà tellement développée qu'à la mi-2009, plus de 70% de la population a potentiellement accès à une vitesse de téléchargement de 20Mbps. Ce pourcentage doit passer à 95%. Dans l'intervalle, nous devons créer le bon climat pour faire le pas vers une nouvelle génération de réseaux et de technologies : la fibre optique.

En ce qui concerne les réseaux mobiles, la Belgique atteint déjà une couverture de réseau 3G de 90%, mais l'utilisation de cette nouvelle technologie chez les citoyens est inférieure à la moyenne européenne. 9% de nos citoyens seulement utilisent l'internet mobile. Nous rattraperons toutefois bien vite ce retard et devons faire le pas vers le pendant mobile à la fibre optique, les réseaux mobiles de 4<sup>e</sup> génération ou 4G.

### 8. Pour une concurrence équitable sur les réseaux fixes

Le paysage belge en matière de réseaux fixes a considérablement évolué ces dernières années. Il y a dix ans, Belgacom était quasiment le seul à fournir des services de télécommunications. Depuis lors, des réseaux câblés se sont développés dans certaines régions et sont devenus de réelles alternatives. Les opérateurs disposant de leur propre infrastructure dominent néanmoins le marché belge.

Outre Belgacom et les câblo-opérateurs, d'autres concurrents

peuvent aussi faire usage de ces grands réseaux pour fournir eux-mêmes des services.

Plusieurs opérateurs alternatifs offrent des services de télécommunications à des entreprises et des particuliers mais dépendent des exploitants des réseaux existants. Les conditions contractuelles et le cadre réglementaire, applicables aux prix et aux services, doivent leur permettre de déployer leurs activités sur ces marchés de services de télécommunication fixes et d'y être économiquement viables. Le consommateur bénéficiera ainsi d'un choix plus vaste et verra s'améliorer la qualité du service. Cette diversité aboutira à un ensemble de services de mieux en mieux adaptés aux besoins de chaque consommateur.

Dans ce cadre, un rôle essentiel incombe à l'IBPT, chargé de déterminer les offres de gros de l'opérateur dominant. Seule l'ouverture équitable d'un réseau dominant aux opérateurs concurrents permettra de garantir une indépendance et une neutralité maximales à toutes les parties.

Sur le plan opérationnel aussi, les offres du commerce de gros doivent être attractives et répondre rapidement et adéquatement aux besoins du marché. Tous les opérateurs doivent en effet pouvoir également rivaliser en matière d'excellence opérationnelle. L'IBPT doit donc vérifier via des audits externes si le service aux clients de gros est aussi efficace que celui offert par l'opérateur dominant à ses propres divisions de détail. Si l'on veut rencontrer les besoins des clients et accroître la compétitivité, il faut élaborer, dans le cadre des offres de gros, des *Service Level Agreements* spécifiques, prévoyant des accords opérationnels, des procédures adaptées, des interventions en dehors des heures de bureau, des largeurs de bande symétriques, des exigences de qualité suffisantes pour les réseaux de base, etc.

Ces aspects sont cruciaux pour continuer à garantir la concurrence sur le marché professionnel et particulier.

## 9. De meilleurs accords entre les différents niveaux de pouvoir



Les règles d'investissements applicables au marché des télécommunications doivent tendre vers un maximum d'uniformité.

Les différents services TIC convergent de plus en plus. Plate-forme et technologie s'affranchissent toujours davantage l'une de l'autre. Nous commençons à nous habituer à recevoir la télévision et l'internet via le téléphone mobile. Depuis des années déjà, nous pouvons téléphoner via le haut débit ou écouter la radio via l'internet. Et échanger des e-mails via iDTV est désormais possible. De plus en plus, le consommateur détermine quand et avec quel appareil il veut bénéficier d'un service.

Le fédéral est compétent pour les télécommunications et les communautés pour l'audiovisuel. Cela se corse lorsque des services de télécommunications sont offerts incluant de l'audiovisuel. Toutefois, nous constatons qu'en pratique la concertation entre les différents niveaux de pouvoirs se déroule de façon très constructive et sans pertes de temps inutiles.

Pour stimuler et faciliter les investissements, les 3 régions doivent se concerter pour adopter des règles les plus uniformes possibles. Par exemple, nous pensons aux normes d'émission relatives aux ondes GSM, aux permis d'urbanisme pour les antennes GSM ou aux droits de passage pour les réseaux fixes. Le fédéral va proposer un groupe de travail aux autorités fédérées pour débattre de ces thèmes, comme sur l'avenir du dividende numérique (voir ci-dessous point 16).

## 10. Forfaits



Le client choisit de plus en plus des offres forfaitaires intéressantes. Elles sont plus avantageuses et en cas de question ou de problème, il n'y a qu'un interlocuteur. De plus, une seule facture atterrit dans la boîte aux lettres du client.

Actuellement, certains nouveaux opérateurs ne peuvent pas proposer les forfaits réclamés par la clientèle. Si l'on veut maintenir à long terme l'effet positif des offres forfaitaires pour les clients, il faut assurer une concurrence durable sur ces marchés. Tous les opérateurs doivent pouvoir inclure ces offres dans leur panel de services.

Par ailleurs, tous les avantages des forfaits semblent soudain avoir leur revers. Il n'est par exemple pas évident de passer à la concurrence pour plusieurs services de manière coordonnée, sans être privé de sa connexion pendant plusieurs jours ou se voir facturer les coûts en double. Sans parler des tracasseries administratives... C'est le régulateur qui doit s'atteler à ce problème.

## 11. Wimax



Les nouvelles licences Wimax seront attribuées dans les prochains mois via un concours de beauté. L'arrêté royal en ce sens a été publié au Moniteur belge. Il permet aux nouveaux acteurs d'offrir des services à haut débit dans des régions spécifiques et accroît ainsi la concurrence dans les réseaux fixes. La technologie Wimax permet de fournir des services vocaux et internet de haute qualité. Moyennant un investissement relativement léger, comparé à un réseau de cuivre, coaxial ou de fibre optique, une commune ou un parc d'entreprises peut être équipé(e) d'une couverture réseau complète. Il s'agit donc de la technologie idéale pour les petites et moyennes entreprises qui souhaitent offrir des services au niveau local ou régional.

## 12. Licences mobiles 'Next generation'



L'arrivée d'un quatrième opérateur serait utile pour dynamiser la concurrence dans la téléphonie mobile, mais aussi pour stimuler les investissements et le développement de services 3G (à court terme) et 4G (à moyen terme) et pour rivaliser avec les services de réseau fixe, tant vocaux qu'internet. Au même titre que la téléphonie mobile vocale représente une alternative tout à fait valable à la téléphonie vocale fixe, l'internet mobile offrira à terme la même qualité qu'une ligne fixe.

La vente aux enchères d'une quatrième licence mobile ouvre la voie à un nouvel opérateur réseau sur le marché mobile. Ce nouvel acteur pourra bien entendu prétendre, comme l'opérateur existant, aux fréquences 4G. En 2009, le gouvernement fédéral a approuvé un premier projet d'arrêté royal visant à définir les grandes orientations de cette nouvelle licence.

D'ici quelques années, la technologie mobile, comme pour le réseau fixe, nécessitera aussi une plus grande largeur de bande que celle actuellement fournie via le réseau 3G. Et les besoins en largeur de bande ne feront qu'augmenter. Bientôt, les gens réclameront des services mobiles tout aussi performants qu'à la maison via des réseaux fixes. En rendant ces fréquences disponibles au plus tôt, les acteurs intéressés auront en temps voulu les garanties nécessaires pour envisager de nouveaux investissements.

Cette transition vers le 4G (par exemple l'internet mobile ultra rapide), nécessite des fréquences supplémentaires pour le marché. Dès que le résultat de la vente aux enchères de la nouvelle licence mobile sera connu, nous mettrons aux enchères les licences 4G.

### 13. Les mêmes règles du jeu pour tous les acteurs mobiles



Les fréquences mobiles sont un bien rare que nous devons affecter de manière optimale. Les conditions d'accès et d'utilisation doivent dès lors être égales pour tous les acteurs.

Une nouvelle répartition de la bande de 900MHz band est souhaitable afin de permettre aux 3 (ou 4) opérateurs mobiles existants d'utiliser de façon optimale les rares fréquences disponibles et de jouer le jeu de la concurrence dans un *level playing field* (égalité des conditions de concurrence). Ces fréquences, qui étaient utilisées jusqu'ici uniquement pour les services vocaux, peuvent désormais être appliquées au déploiement du réseau 3G et donc à des services internet mobiles. Ces fréquences sont très précieuses pour tous les opérateurs mobiles, car elles permettent d'atteindre une grande couverture du réseau de manière beaucoup moins onéreuse.

Il faut encourager les investissements dans l'infrastructure 3G. La concurrence au niveau des infrastructures entre plusieurs opérateurs de réseau offre en effet la meilleure garantie de croissance et de baisse des prix. Pour permettre aux opérateurs de réaliser au plus vite une vaste couverture du réseau, il convient d'également stimuler le partage de plusieurs types d'infrastructures entre opérateurs, contre une rémunération équitable du propriétaire évidemment. Cela permettrait un déploiement plus rapide et une concurrence accrue, sans parler des économies d'énergie.

Autres points qui continueront à mobiliser toute notre attention : la réduction et l'assimilation des tarifs d'interconnexion mobiles ainsi que la lutte contre les *price squeezes* (prix ciseaux) entre tarifs d'interconnexion et prix aux clients finals, qui pourraient exclure les fournisseurs alternatifs d'un marché spécifique.

## 14. Renforcement des autorités de contrôle

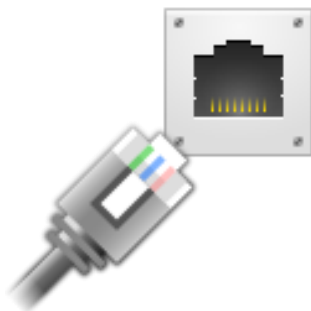


Le régulateur des télécoms, l'IBPT, et les autorités de la concurrence ont déjà été considérablement renforcés en 2008 et en 2009. L'auditorat, le service et le conseil ont ainsi vu leur personnel s'étoffer, alors que le personnel du SPF Économie doit connaître une réduction de ses effectifs de 11% entre 2007 et 2011. Il convient de poursuivre cette tendance pour que ces institutions puissent réagir plus rapidement en cas de distorsions de marchés. À l'heure actuelle, les décisions se font souvent attendre trop longtemps et le mal est déjà fait : les « victimes » se sont déjà retirées du marché.

Après une adaptation de la législation, l'IBPT s'est vu doté de davantage de compétences, par exemple celle d'adopter ses décisions de manière rétroactive et d'ainsi éviter l'insécurité juridique. Il bénéficie aussi d'un pouvoir d'infliger des amendes plus substantielles et rapides. L'IBPT s'est aussi vu doté d'un nouveau Conseil au terme d'une procédure de sélection menée par un jury international d'experts indépendants.

Ces derniers mois, les deux organes ont aussi montré les dents en infligeant des amendes, notamment pour abus de position dominante. Les efforts doivent toutefois être poursuivis. Nous attendons de l'IBPT plus de transparence sur sa vision à long terme ainsi qu'un plan stratégique garantissant une concurrence et des prix équitables pour le consommateur.

## 15. Connexion fibre optique dans chaque nouvelle construction



Amener les réseaux de fibre optique jusque dans chaque pièce d'une maison sera une nécessité absolue à terme. Les consommateurs réclament de plus en plus de largeur de bande et utilisent toujours plus de largeurs de bande symétriques. Les services liés à des images de haute qualité renforceront encore cette tendance. De même, l'internet va davantage recourir à des images haute définition. Par ailleurs, nous ne pouvons pas négliger les flux d'informations moins volumineux (domotique, centrales d'alarme...). Avec des vitesses de téléchargement de 100 à 150 Mbps, VDSL2+ et Docsis 3.0 devront

répondre aux besoins des utilisateurs.

À partir de 2010, l'équipement nécessaire à l'introduction de la fibre optique devra être prévu dans toutes les nouvelles constructions. Cela constituerait un premier pas dans la bonne direction.

Il convient tout d'abord de confier au maximum le développement du Fiber-to-the-home (FTTH) à l'**initiative privée**. Dans certaines régions et villes, plusieurs opérateurs s'intéresseront probablement au déploiement de la fibre optique. En d'autres endroits, comme dans les zones à faible densité de population, son développement sera par contre difficile ou non rentable. Si les initiatives venant du marché lui-même pour développer partout le FTTH s'avèrent insuffisantes, on pourrait imaginer que dans une commune ou un quartier, un acteur (public ou privé) installe le réseau, en perçoit un certain revenu et l'ouvre à la concurrence en contrepartie. Un réseau de fibre optique présente en effet une capacité telle - 100, 1000 voire plus encore de Mbps – que bon nombre d'acteurs peuvent l'utiliser sans affecter la qualité du service.

À cet égard, les **pouvoirs publics** doivent intervenir en « facilitateur » et mettre le marché sur la bonne voie. Pour réaliser de tels investissements, les entreprises ont besoin de sécurité et de clarté juridiques. 80% du coût du FTTH est lié à l'installation du réseau. Le pouvoir fédéral peut par exemple passer des accords avec les Régions : s'il faut éventrer des rues, lors de travaux d'égouttage ou de voirie, des conduites vides peuvent être placées. Cela limiterait considérablement les coûts d'installation ultérieurs. Il convient également d'assouplir certaines réglementations. Actuellement, un permis de construction spécial est encore nécessaire lorsque l'on veut agrandir certains boîtiers. Il faut simplifier tout cela. Les adaptations réglementaires envisageables sont en train d'être examinées, par exemple en ce qui concerne le montage sur façade, afin qu'un maximum de personnes puissent rapidement bénéficier de l'internet ultra rapide.

À partir de 2010, il faut prévoir de manière standard une connexion en fibre optique dans toute nouvelle habitation.

Un groupe de travail dénommé SuperfastBelgium réunissant les différents acteurs de marché, les organismes publics et les organisations sectorielles, a été créé afin d'identifier les différents scénarios et d'élaborer des mesures concrètes en la matière.

## 16. Dividende numérique

Dans l'intérêt de tous les citoyens de ce pays, des Régions, des Communautés et du pouvoir fédéral, il faut rapidement clarifier le dossier du dividende numérique. De quoi s'agit-il? La télévision analogique s'éteindra définitivement fin 2011 en Wallonie et l'est déjà en Flandre depuis fin 2008. Les fréquences libérées par la fin de l'ère analogique sont appelées le dividende numérique.

Nous préconisons de réserver une partie du dividende numérique pour les services de télécommunications mobiles.

Ces fréquences sont importantes, car elles permettront de développer un réseau de la quatrième génération à moindre coût que sur les fréquences plus élevées. Une couverture nationale pour l'internet mobile ultra rapide (services 4G) sur la bande de fréquence du dividende numérique est économiquement réaliste.

À l'automne 2009, nous relancerons les pourparlers à ce sujet avec les gouvernements communautaires et plaiderons pour réserver un cinquième du dividende numérique, à savoir la bande 790-862MHz, aux services de télécommunications mobiles. Cela s'impose si nous voulons donner accès à l'internet mobile ultra rapide à chaque citoyen du pays.

## 17. Pompiers de l'internet (CERT)



Voici deux ans, l'Estonie a été victime d'une cyberattaque de grande ampleur qui a paralysé de nombreux réseaux de son administration. D'aucuns y ont alors vu la main des services secrets russes. Alors que les autorités venaient de déplacer le monument au soldat soviétique du centre de Tallinn, les sites internet du président, du parlement, des ministères, des partis politiques, des grands canaux d'informations et des deux plus grandes banques estoniennes ont été bloqués. Des hackers ont également déjà tenté de forcer les ordinateurs du Pentagone. Les autorités américaines ont alors confirmé que les agresseurs étaient proches de l'armée populaire chinoise. Ces attaques relèvent d'une nouvelle forme de pratiques guerrières et de criminalité.

On peut craindre le pire si des organisations terroristes ou des pays

mal intentionnés parvenaient à accéder au système informatique qui gère le réseau d'électricité ou bloquaient pour une longue période le dispositif bancaire.

Face à ce constat, le *Computer Emergency Response Team* (CERT) a été créé sous l'égide de Belnet début septembre 2009. Il peut agir très rapidement et efficacement en cas d'attaques cybernétiques visant notre pays (ou une partie de son infrastructure). Le CERT collaborera aussi étroitement avec les différents secteurs pour la sécurisation de leur système informatique. Des accords ont d'ores et déjà été passés avec la fédération des banques belges.

Par ailleurs, nous avons lancé un projet visant à dresser l'inventaire des infrastructures critiques, car pour réagir de façon adéquate à des attaques, il y a lieu de savoir précisément ce qui est « critique » et comment nous protéger.

## 18. E-commerce

Une confiance accrue de l'acheteur en ligne contribuera certainement à améliorer la popularité du commerce électronique et à généraliser son utilisation. Le CERT nous permet en effet de garantir aux consommateurs que leurs transactions sur internet se déroulent en toute sécurité.

Les ventes belges en ligne poursuivent leur saine progression. En 2008, Elles atteignaient au total plus de 1,3 milliards d'euros. Le potentiel reste toutefois énorme. Aux Pays-Bas, avec 1,5 fois plus de consommateurs, le montant total des achats en ligne est 4 fois plus élevé (4,8 milliards d'euros).

Pour encore renforcer la confiance du consommateur dans le commerce électronique, les labels actuels (comme BeCommerce) peuvent aussi être agréés par les pouvoirs publics pour devenir de véritables sceaux de qualité.

Du côté du fournisseur, nous avons encore pris quelques mesures complémentaires pour optimiser la sécurité du commerce

électronique. Et l'interdiction de demander un acompte sera par exemple supprimée. Cela encouragera bon nombre d'entreprises à créer un canal de vente sur internet.

### 3. Intégration des TIC dans tous les secteurs



Dans son ouvrage intitulé « Business/IT Fusion », le visionnaire Peter Hinssen préconise de s'affranchir de l'idée d'adapter les TIC aux besoins et stratégies du reste de l'entreprise et prône en substance d'abandonner le statut-quo de l'IT. Pour lui, l'IT doit littéralement se fondre dans les autres secteurs. Ce qui est valable pour les entreprises doit aussi l'être pour l'ensemble de notre économie : nous devons passer de l'existence d'un secteur ICT à son intégration totale dans tous les secteurs.

Finalement, ce sont les applications TIC qui agrémentent et facilitent la vie. Bientôt, elles occuperont une telle place dans notre vie et dans la société qu'elles en deviendront incontournables. Pensons ne fût-ce qu'à l'impact macro-économique d'une généralisation du télétravail, de la vidéoconférence, de la gestion intelligente des flux de trafic à l'aide de panneaux et de feux de signalisation « intelligents », de la gestion raisonnée de l'énergie consommée via la domotique dans les habitations et les bureaux, etc.

La Belgique est très bien placée pour jouer un rôle de premier plan dans la future société de la connaissance.

Grâce à son degré de qualification important et ses bonnes infrastructures de base, la Belgique est très bien placée pour jouer un rôle de premier plan dans le développement de nouveaux logiciels et services qui seront plébiscités dans la future société de la connaissance. Les prochaines années, nous devons, en tant que décideurs, fixer les bonnes priorités en faveur du développement des TIC.

Les pouvoirs publics doivent, d'une part, développer eux-mêmes les applications nécessaires et, d'autre part, inciter le secteur privé à offrir des services TIC créatifs et novateurs.

## 19. eID



La Belgique dispose actuellement du programme le plus perfectionné en matière de cartes d'identité électroniques au monde. Huit millions d'eID ont déjà été distribuées et plus de 800 applications existent déjà.

Outre les applications publiques en ligne, l'eID présente de nombreux autres domaines d'application encore méconnus. Ainsi, l'eID se prête parfaitement aux applications physiques (accès à des bâtiments) tant dans le privé que dans le public, et électroniques (les clients peuvent s'identifier positivement auprès d'une entreprise). Elle peut représenter une économie substantielle pour tous.

Ces derniers mois, un *road show* consacré à l'eID a sillonné la Belgique (75 villes) pour informer les citoyens des possibilités offertes par leur eID et des usages possibles au niveau local, régional et fédéral. Plus de 62 000 personnes ont été reçues et 38 000 lecteurs de carte ont été distribués. Par ailleurs, nous répertorions à nouveau l'ensemble des applications disponibles, surtout à usage privé cette fois. Cet inventaire sera prêt en octobre et incitera de nombreuses entreprises et institutions à recourir davantage à l'eID.

Les pouvoirs publics essaient eux-mêmes de montrer l'exemple en facilitant et en stimulant l'utilisation des applications liées à cette carte. Les citoyens et les clients pourront utiliser leur eID, comme titre d'accès et avoir recours à des services de manière plus simple, plus fiable et plus écologique. Le billet de train virtuel qui peut être contrôlé via l'eID a récemment été lancé. Il pourra à l'avenir être étendu à d'autres transports en commun ou à l'accès à des bâtiments publics, musées, stades de football, piscines, etc.

L'eID permet aux citoyens et aux clients d'utiliser en toute sécurité les services qui leur sont offerts.

La plate-forme « My-Health » est une autre application qui passera par l'eID et permet au citoyen de consulter son historique médical : médicaments administrés, maladies, opérations, radiographies et autres informations utiles. En cas d'urgence, un médecin urgentiste pourrait également y accéder afin d'adapter ses soins aux patients qu'il a en face de lui (allergies, etc.). Des déclarations d'intention concernant le don d'organes en cas d'accident, la demande d'euthanasie, etc. pourraient également figurer dans ce dossier.

Autre usage encore : la plate-forme "Mon notaire" qui consisterait en un recueil numérique de tous les documents utiles aujourd'hui conservés chez le notaire : actes notariés relatifs à l'acquisition d'une maison ou d'un terrain, plans d'habitations et de terrains, contrats matrimoniaux ou testaments. Pour les chefs d'entreprises pourraient également être mentionnés les statuts de la firme ou des extraits utiles du Moniteur belge. Enfin, un dernier exemple parlant en termes de simplification est l'intégration de la carte SIS et de l'eID.

Il est clair que les applications dans le sillage de l'eID, utilisables de manière sûre et personnelle, sont extrêmement vastes. De plus, cette carte doit avoir un coût aussi réduit que possible, puisque c'est la seule clé d'accès à l'ensemble des services publics électroniques et doit donner accès à un portefeuille de services privés toujours plus étendu.

## 20. Réseau énergétique intelligent



Les objectifs environnementaux sont connus : une réduction des émissions de CO<sub>2</sub> de 20%, un accroissement de l'efficacité énergétique de 20% et 20% d'énergie issue des sources renouvelables d'ici 2020. Le plan SET (Strategic Energy Technology) de l'UE mise pleinement sur les technologies liées aux énergies renouvelables et aux réseaux intelligents. L'énergie éolienne et les systèmes photovoltaïques se prêtent particulièrement bien à une production d'électricité décentralisée.

Cette notion s'accompagne d'une modification énorme du réseau d'électricité. Il faut créer un *smart grid* (réseau intelligent) capable de gérer intelligemment les nombreux (millions de) producteurs, les clients et les facilités temporaires de stockage d'énergie. Pour ce faire, nous devons équiper les réseaux d'électricité de nouveaux systèmes de mesure et de communication entre toutes ces installations de production et appareils de consommation différents.

Les réseaux intelligents permettront aussi d'installer des compteurs indiquant en temps réel l'état de la consommation. Ils permettront aux consommateurs d'adopter une consommation d'eau et d'électricité plus rationnelle. Nous devons viser une économie minimum de 10% par an, soit au bas mot 250 millions d'euros pour l'ensemble des ménages belges.

Une vingtaine d'entreprises et d'organisations flamandes expertes dans le domaine des énergies renouvelables se sont réunies à l'initiative d'Agoria pour former un partenariat flamand d'innovation intitulé « Generaties ». Ils entameront cette année trois projets concrets consacrés aux réseaux intelligents, à l'infrastructure de recherche photovoltaïque et à l'infrastructure de recherche éolienne en mer.

En Wallonie, une série d'initiatives sont également prévues dans le « Plan pour la maîtrise durable de l'énergie » (PMDE).

## 21. E-health : la santé en ligne



Un indicateur récent, l'indice des consommateurs de soins de santé en Europe (Euro Health Consumer Index (EHCI), classe le système belge des soins de santé à la onzième place sur une liste de 33 pays européens. Si nous n'occupons que cette onzième place, c'est surtout en raison de notre mauvais score en matière de numérisation de la santé.

De manière générale, le système des soins de santé en Belgique est cependant très bien coté mais avec le vieillissement de la population, continuer à assurer et à payer ce niveau de soins relève du défi. Il faut dès lors réaliser des économies d'échelle en ayant recours aux nouvelles technologies. A cet égard, la Belgique a fait un premier pas important vers la numérisation des soins de santé en créant le site internet [www.ehealth.fgov.be](http://www.ehealth.fgov.be), une plate-forme virtuelle qui permet à tous les acteurs (mutualités, docteurs, pharmaciens, hôpitaux...) d'échanger des informations électroniques. À l'avenir, cela réduira considérablement les formalités administratives des patients.

e-Health améliore non seulement l'efficacité des soins de santé tout en réduisant les coûts, mais elle sauve aussi des vies!

Les TIC peuvent faire épargner beaucoup d'argent au secteur de la santé. Un bureau de recherche américain (RAND) a calculé que l'on pouvait économiser 160 milliards de dollars en informatisant d'ici 2025 90% des acteurs de la santé (sur un total de 2,2 trillions de dollars). Sans parler des bénéfices immatériels : 15% de décès en moins et 25% de consultations médicales en moins. Au niveau belge, une économie du même ordre de grandeur représenterait 1,5 milliards d'euros (par an).

L'application des TIC aux soins de santé permettra au secteur d'être plus efficient, elle y stimulera l'innovation et offrira au sens large les possibilités suivantes :

- les médecins devront moins se déplacer et pourront donc « voir » plus de patients à l'aide de la vidéoconférence et du contrôle à distance (télémonitoring) de toutes les fonctions vitales. Ils pourront parfaitement effectuer des consultations à distance et poser un diagnostic. Le pouvoir fédéral peut organiser des *road shows*, en collaboration ou non avec des entreprises TIC, pour sensibiliser bourgmestres et présidents de CPAS à ces opportunités. Les économies réalisées sur les frais de déplacement du personnel soignant dépasseront largement les coûts d'infrastructure ;
- les médecins pourront échanger données, radiographies, diagnostics, médications, effets, avec leurs patients, des confrères et des chercheurs, dans le respect de la vie privée bien entendu ;
- toutes les formalités administratives concernant les consultations médicales, les hospitalisations, les visites à la pharmacie se feront de manière électronique (via l'eID) ;
- les seniors seront sortis de leur isolement. La vidéoconférence leur permettra d'être en contact avec leurs enfants et leurs petits-enfants ;
- des opérations chirurgicales pourront être pratiquées à distance par les meilleurs spécialistes au monde ;
- l'état de santé des malades et des personnes âgées pourra être contrôlé à distance, avec un premier diagnostic informatique et la possibilité d'intervenir pro-activement. En Écosse, un tel projet dénommé « telecare project » a déjà vu le jour. Des soins de santé sont prodigués à distance via des *smart phones* et de la vidéoconférence assurée par CISCO ;
- certaines entreprises sont déjà actives dans l'analyse du génome humain et savent déterminer à quelles maladies un individu est sujet (le créateur de Google, Sergey Brin, présente par exemple

un risque élevé de développer la maladie de Parkinson et a adapté son mode de vie en conséquence). Pensons à la coopération avec nos entreprises biotechnologiques, réunies au sein du VIB (Vlaams Interuniversitair Instituut voor Biotechnologie).

## 22. Télétravail et travail à distance



Nous avons déjà supprimé par le passé un certain nombre de contraintes administratives. Ainsi, le télétravail est aujourd'hui déjà partiellement réglé par la CCT n°85 du 1 juillet 2006 qui constitue la transposition d'un accord cadre européen en matière de télétravail. Le cadre fiscal du travail à distance ou du télétravail doit être suffisamment attractif pour les employeurs et les travailleurs de sorte que toute personne pour qui c'est pratiquement possible puisse travailler à la maison, ne fût-ce que pour éviter les bouchons le matin et le soir. Les entreprises pourront ainsi compter sur des collaborateurs plus motivés et plus efficaces et gagneront aussi de la place. Les travailleurs éprouvent moins de stress et apprennent à être plus flexibles dans la limite entre vie privée et professionnelle. L'impact sur la consommation de carburants, le trafic routier et l'environnement sera non négligeable.

Les administrations doivent elles-mêmes montrer l'exemple en lançant des projets pilotes, comme l'a récemment fait le SPF Économie.

L'encadrement juridique du télétravail doit être mieux délimité tant pour les employeurs que pour les travailleurs. Un accident de travail qui survient à la maison sera-t-il bien considéré comme tel ? Que prévoit le règlement de travail pour améliorer à cet égard la confiance entre l'employeur et l'employé ? Quels coûts peuvent être fiscalement déclarés ? Quels services sont pris en considération ?

Un cadre transparent contribuera aussi à modifier l'état d'esprit des patrons, des travailleurs et des syndicats. Chacun pourra ainsi se familiariser avec les nouveaux rapports sociaux.

## 23. La Belgique : terre d'accueil des TIC



La Belgique doit être un pays attractif où les sociétés TIC veulent s'implanter. Pour stimuler l'emploi et surtout l'innovation dans le secteur TIC, l'exonération partielle du précompte professionnel applicable aux salaires des chercheurs est passée à 75%.

Ces dernières années, la Belgique a en outre pris des mesures pour attirer certaines firmes à la pointe du progrès. Google et Microsoft se sont en effet implantées à Mons, car un parc d'entreprises high-tech, doté des infrastructures TIC nécessaires y avait été créé et le gouvernement wallon avait prévu un cadre favorable.

Dans les prochaines années, tant les Régions que l'autorité fédérale devront encore consentir à de tels efforts pour attirer en Belgique la connaissance et la capacité d'innovation.

Outre un rôle de plaque tournante logistique, la Belgique doit aussi devenir pionnière en centres de données, en hébergement de sites internet. Nous devons briller dans la mise au point d'applications qui améliorent l'efficacité des entreprises et de l'administration et agrémentent la vie des consommateurs.

En attirant le savoir-faire et en encourageant les entreprises à s'établir dans notre pays, nous serons à même de concevoir des applications dans des secteurs où la Belgique est déjà traditionnellement performante, comme la distribution et la logistique, le secteur financier et les paiements électroniques et la biopharmacie. Nous pourrons alors exporter ces avancées.

## 24. e-Government

### a) MyBelgium.be



MyBelgium.be (le guichet citoyen électronique) compte plus de 100 services interactifs des différentes administrations fédérales, régionales, communautaires et même communales. À l'aide d'une seule procédure sécurisée (*single sign on*), le citoyen peut surfer d'un service public à l'autre sans devoir s'identifier à chaque fois. Citons par exemple Tax-on-web, Police-on-web, les services du Registre

national, Myrent et la signature électronique.

**b) Tax-on-web pour tous**

Les pouvoirs publics encouragent aussi l'utilisation des TIC lorsqu'elle peut mener à des économies et des gains d'efficacité dans tous les domaines. En 2009, plus de 1,7 millions de déclarations fiscales ont été effectuées via Tax-on-web. Dans le cadre de la déclaration électronique de TVA, aussi obligatoire pour les indépendants depuis le 1<sup>er</sup> avril 2009, nous offrons gratuitement des lecteurs de carte eID afin d'accélérer la transition et de ne pas imposer des coûts supplémentaires aux sociétés.

S'agissant spécifiquement de Tax-on-web pour les particuliers, les données préremplies dans la déclaration fiscale, proposées dans l'ancienne version de Tax-on-web, ont à nouveau été considérablement étendues. Elles couvrent désormais les salaires et traitements, les revenus de remplacement, les pensions, les épargnes-pension, les titres-services et les revenus immobiliers. Cela rend naturellement l'utilisation de Tax-on-web d'autant plus attrayante. Selon une étude du Service de Simplification administrative (SSA), remplir sa déclaration via Tax-on-web est deux fois plus rapide que de le faire sur papier.

Nous entendons poursuivre sur cette voie l'an prochain et ainsi tenter, en étroite collaboration avec le SPF Finances, d'encore ajouter des données pré-encodées, par exemple dans le domaine des donations fiscalement déductibles. Il doit aussi être beaucoup plus facile d'indiquer que l'envoi de l'enveloppe papier n'est plus nécessaire.

Il convient de mettre en place à l'avenir une session de *chat* en ligne avec le service compétent pour échanger rapidement questions et réponses.

**c) Extension de la Banque Carrefour des Entreprises**

Dans les années à venir, la BCE doit devenir la base d'un service public électronique aux entreprises, encore plus vaste. Pour que cette évolution ait lieu sans encombre, il est essentiel que les données figurant dans la BCE soient précises, actualisées et complètes. Dans ce but, un projet de loi a déjà été soumis au parlement ; il permet au service de gestion de la BCE de procéder à certaines radiations

d'office (par exemple, en cas de décès d'un indépendant ou de faillite) et jette les bases d'une intégration des professions libérales dans la BCE. Ces dernières pourront ainsi bénéficier à l'avenir d'une réduction de leurs charges administratives et accéder à plus de services publics électroniques.

L'objectif ultime est de permettre à tous les entrepreneurs de s'adresser à un guichet électronique, en s'identifiant avec leur eID, pour effectuer toutes leurs formalités administratives.

#### **d) E-tendering**

La réduction des charges administratives pour les entreprises qui participent à des marchés publics a été atteinte lors de la législature précédente de deux façons. De nombreuses attestations (ONSS, TVA, non-faillite) sont désormais disponibles en version électronique pour les administrations fédérales et régionales via l'application Digiflow et au printemps 2007, a été instauré par circulaire un nouveau système selon lequel tout participant à un marché public déclare implicitement sur l'honneur qu'il respecte les conditions administratives.

Les attestations administratives non encore disponibles électroniquement devront uniquement être fournies par le candidat le mieux classé.

Nous avons souvent entendu le reproche que les procédures et conditions de participation à des marchés publics étaient trop complexes et imposaient aux soumissionnaires des exigences difficilement réalisables voire irréalisables. Digiflow y remédiera.

L'an prochain, en étroite collaboration avec les services régionaux de simplification administrative et d'informatisation, nous entreprendrons les démarches pour que ces deux pistes de simplification soient également instaurées au niveau régional et surtout communal. Nous tenterons ensuite d'optimiser l'ensemble du processus (inscription, offre, adaptation de la proposition, adjudication, facturation et paiement) et de rendre tout le système d'achat transparent.

#### **e) Connexion de banques de données**

La connexion de plusieurs banques de données publiques doit

L'e-Government rapproche  
l'administration du citoyen.

permettre un meilleur suivi de la fraude fiscale et autre. Il devient en effet plus aisé d'établir des liens entre des personnes, des entreprises et des transactions. Les flux financiers suspects en provenance et à destination de l'étranger sont mis à jour. Un tel investissement se rentabilise de lui-même. À court terme, l'administration sera à même de détecter plus de fraudes et percevra ainsi plus d'impôts. À plus long terme, l'efficacité du contrôle fiscal aura un effet positif sur la lutte contre d'autres fraudes et le travail au noir, et les documents seront mieux complétés, ce qui se traduira par une hausse des recettes fiscales.

**f) Numérisation des archives publiques et du patrimoine culturel**

Nous numérisons actuellement de toute urgence l'ensemble des archives importantes, la culture, les films, les ouvrages scientifiques des bibliothèques et musées, afin de les mettre à disposition du public via une bibliothèque virtuelle. Chaque commune et organisation doit y participer à son niveau. Un financement partagé '1-for-1' peut être mis en place avec les administrations concernées à l'échelon régional ou fédéral.

## 25. PME et TIC



Pour inciter les PME à améliorer leurs infrastructures TIC, nous pouvons impliquer les associations de classes moyennes et les organisations patronales (Voka, Unizo, KMO-IT, Syntra, UWE, BECI...) dans l'offre d'applications et de solutions spécifiques sans affecter le fonctionnement du marché. Plus encore, dans la phase de démarrage, les pouvoirs publics peuvent octroyer une aide financière à la création d'un service TIC pour indépendants et PME sur la base d'une sous-traitance. À court terme, ces formes de service devraient toutefois pouvoir s'autofinancer.

Les entreprises de plus petite taille pourront de ce fait bénéficier de services utiles et acquérir des aptitudes en matière de TIC à un prix abordable. Il peut s'agir d'un logiciel spécifique utile ou pratique pour une certaine catégorie professionnelle ou d'une solution globale permettant de créer son propre site de e-commerce. Le but des pouvoirs publics n'est bien sûr pas de concurrencer les fournisseurs existants mais au contraire de les impliquer, en tant que partenaires, au modèle. L'administration et les organisations de classes moyennes fournissent uniquement des connaissances spécifiques et jouent un rôle de confiance.

## 26. Applications spécifiques pour les personnes dont la validité s'exprime autrement



Pour les personnes dont la validité s'exprime autrement, peut-être encore plus que pour les autres, un accès facile à internet est primordial. Il faut développer des programmes de reconnaissance vocale à prix abordable, et pour les non-voyants et les mal voyants, des logiciels text-to-voice.

Un premier pas modeste en ce sens a déjà été franchi avec le label « Any surfer » auquel tous les sites des pouvoirs publics doivent adhérer. D'autres astuces simples rendent les sites internet faciles d'utilisation pour les mal voyants, comme la possibilité d'agrandir aisément les caractères.

Un groupe de travail examinera quelles autres applications sont utiles pour ces personnes et comment les TIC peuvent aussi leur simplifier la vie.

## 27. Les TIC dans la maison et la voiture

1

Les TIC rendent aussi le quotidien plus agréable, plus simple et plus sûr. Les applications pertinentes doivent être davantage promues.

- Les centrales d'alarme équipées de webcams permettant de surveiller une habitation via un PDA 3G.
- Un frigo capable d'établir lui-même la liste des courses selon un inventaire automatique et qui, en un clic, l'envoie à un supermarché au choix. L'utilisateur n'a plus qu'à aller chercher les marchandises.
- Une taxe de roulage dynamique calculée selon le moment, le lieu et le chargement sur la base de la technologie RFID présente dans les véhicules pour une conduite plus raisonnée, moins de déplacements aux heures de pointe et le recours à d'autres moyens de transport. Les informations obtenues permettront de réguler la circulation de façon dynamique et pro-active.
- Les places de stationnement libres en ville transmises sur le GPS lorsqu'on arrive à proximité et payées à l'aide du GSM.

- Des tarifs de stationnement variables selon le taux d'occupation.

## 28. Internet dans le train

Le Thalys fournit depuis quelque temps un accès internet sur ses lignes internationales. Ce qui peut se faire au niveau international, le peut aussi au niveau national. Si l'on veut convaincre les gens à abandonner la voiture et à opter pour le train, nous devons leur offrir un meilleur service. Pour ce faire, une bonne connexion GSM et internet sont nécessaires. À cet égard, la SNCB passera les accords concrets qui s'imposent avec les opérateurs.

## 29. Facture électronique

Cinq ans après l'introduction de la facture électronique, seul un pour cent des factures sont envoyées de manière électronique dans notre pays. Au total, environ un milliard de factures sont envoyées par an en Belgique, dont au moins la moitié à d'autres sociétés ou aux administrations. Nous passons ainsi à côté d'une économie potentielle de 3,5 milliards d'euros.

Créer, envoyer, recevoir et traiter des factures de façon électronique facilitera aussi leur archivage électronique et en réduira la coût. Les économies réalisables sont donc encore beaucoup plus élevées. En plus de ces épargnes énormes, la réforme du cadre réglementaire engendrera une simplification administrative tant pour les entreprises que pour l'État. Pour l'administration, cela s'intègre en outre dans l'automatisation des processus et des contrôles et elle pourra affecter son personnel à des tâches présentant une valeur ajoutée supérieure.

Il faut donc lever les obstacles à la facturation électronique. La facture électronique doit vraiment être assimilée à la facture papier en rendant le processus de facturation et d'archivage indépendant de la forme et du moyen utilisés.

## 30. Adaptation de la législation dans le domaine du numérique



Dans la société numérique, nous devons bien sûr accorder une attention particulière aux abus. Citoyens et entreprises doivent bénéficier d'une sécurité juridique accrue dans toutes leurs opérations numériques.

Il ressort à cet égard du dernier *ICT Competitiveness Index* de The

Economist que la Belgique se classe assez bien dans le domaine de la législation sur les TIC. Il existe par exemple depuis le 28 novembre 2000 une loi sur la criminalité informatique. Néanmoins, nous pouvons encore mieux faire. Il y a lieu de :

- lutter contre les sites pédophiles et autres sites illégaux qui sont clairement contraires à la législation ;
- rechercher plus activement les pratiques frauduleuses au niveau national et international. Poursuivre le développement du Federal Computer Crime Unit (FCCU) en guise d'appui ;
- confier un rôle plus actif à l'Inspection économique et à Spamsquad dans la lutte contre les abus touchant le monde numérique.

# Conclusion

Ambitieux  
Réalisable  
Social  
Concurrence  
Prix équitables

C'est la première fois qu'un plan numérique voit le jour dans notre pays. Il résulte d'une concertation approfondie avec tous les acteurs de terrain. Le plan est à la fois ambitieux et réalisable. Ambitieux dans les 5 objectifs concrets qu'il se fixe et réalisable au travers des 30 points d'action.

Les TIC et les connaissances nécessaires à leur utilisation influencent le quotidien d'une façon telle qu'il est indispensable d'être en ligne. La fracture entre riches et pauvres va non seulement se nourrir dans la différence de qualification mais avant tout dans la capacité de (sur)vie dans le monde numérique. Il est dès lors crucial que nous apprenions à chacun le plus vite possible à se débrouiller un minimum avec les TIC.

Les TIC seraient donc un outil de politique sociale et le moteur de notre économie moderne. Cela en favorisant la concurrence, la qualité et les prix équitables. Bref, la Belgique doit devenir le cœur de l'Europe numérique, le pays où tous les citoyens et les entreprises bénéficient de la plus importante largeur de bande et du plus haut débit à des prix raisonnables.

# Glossaire

<b>ADSL</b>	Asymmetric Digital Subscriber Line, technologie qui permet d'offrir via la ligne téléphonique (paire cuivrée) les services internet à haut débit mais dont la largeur de bande de et vers l'internet n'est pas symétrique.
<b>Largeur de bande</b>	Indique la capacité de transmission d'une connexion de transmission et détermine la quantité d'informations (en bits/s) qui peut être envoyée simultanément.
<b>Docsis</b>	Famille de technologies qui permettent une transmission rapide sur des câbles coaxiaux en utilisant des signaux sur de très hautes fréquences.
<b>FTTH</b>	Réseau d'accès acheminant de la fibre optique jusque dans les pièces d'une maison.
<b>GSM</b>	Global System for Mobile communications ou réseaux mobiles de deuxième génération.
<b>LTE</b>	Long Term Evolution, terme générique désignant une technologie qui permet l'accès internet mobile ultra rapide. La technologie LTE utilise des fréquences de 2,6GHz mais devrait toutefois être disponible sur des fréquences de 900 et 800MHz.
<b>Mbps</b>	Megabit par seconde, unité indiquant la vitesse de transmission des connexions internet.
<b>UMTS</b>	Universal Mobile Telecommunications System ou technologie mobile de la troisième génération (3G). L'UMTS utilisait initialement des fréquences de 2,1GHz, mais depuis quelques années, les fréquences de 900MHz sont également utilisables pour déployer des réseaux UMTS.
<b>VDSL</b>	Very-high-bitrate Digital Subscriber Line. Technique de transmission à très haute capacité de transmission, mais présentant un champ inférieur à l'ADSL (voir xDSL). VDSL2 of VDSL2+ est une version améliorée de la technologie VDSL.
<b>xDSL</b>	Famille de technologies qui permettent une transmission sur une ou plusieurs paires de cuivre en utilisant des signaux à de très haute fréquences. Le terme xDSL regroupe ADSL, SDSL et VDSL. Chacun de ces sous-groupes a ses spécificités et correspond à une utilisation spécifique.
<b>3G</b>	Troisième génération de technologie mobile qui permet d'offrir un accès internet mobile rapide, également appelée UMTS.
<b>4G</b>	Technologie mobile de quatrième génération, voir LTE.