

10.000 entreprises wallonnes sensibilisées ou formées à la digitalisation

Le Soir, 20/09/2024

Accélérer la transformation numérique des entreprises, telle est l'une des missions de l'Agence du Numérique qui célèbre, il y a quelques jours, la dix-millième entreprise sensibilisée dans le cadre de son programme Digital Commerce ainsi que les actions prévues pour la dernière ligne droite de ce programme qui s'étale entre 2022 et 2024.

L'événement de Kick off du programme Digital Commerce, édition 2024-25 organisé par l'Agence du Numérique, en collaboration avec le SNI, l'IFAPME, VISIT Wallonia et la Fédération HoReCa Wallonie, a rassemblé plus d'une centaine d'entrepreneurs venus de toute la Wallonie, à Pairi Daiza. Outre la présentation de l'action Digital Commerce 2024-2025 et le bilan des actions précédentes, cet événement était également l'occasion de découvrir des use cases inspirants tels que le supermarché sain et durable Kazidomi.

Organisé dans le cadre de Digital Wallonia et soutenu par le Plan de Relance de la Wallonie, Digital Commerce entre dans la dernière ligne droite de sa mise en œuvre (jusqu'en 2025) et tire donc un bilan intermédiaire depuis ce qui fut, quelque part, ses débuts en 2016.

« Les commerces, les acteurs du tourisme et de l'Horeca ainsi que les professions libérales constituent en grande partie la vitalité économique des centralités. La réussite de la transition digitale de ces entreprises est capitale pour éviter que l'activité économique déserte les villes et villages wallons », explique Hélène Raimond, Program Leader Digital Commerce pour l'Agence du Numérique. En 2018, le taux de vente en ligne de ces acteurs économiques était compris entre 10% (restaurants-cafés) et 32% (hôtellerie). Ces secteurs étaient parmi les plus faibles en termes de maturité numérique.

Une vraie communauté

Deux ans plus tôt, les premières actions ont été mises en place pour aider les entreprises à réussir leur transformation numérique. « En 2016, 30 ateliers présentiels avaient réuni 750 commerçants du centre-ville dans plus de 30 villes wallonnes. Trois ans plus tard, 38 ateliers réunissaient 980 commerçants. En 2021, à cause du covid, 2.093 commerçants ont participé à des webinaires auxquels se sont ajoutés 1.960 professionnels de la santé », ajoute Hélène Raimond.

« Par la suite, soutenu par le Plan de Relance de la Wallonie, le programme a pris une tout autre dimension puisque le cap de la dix-millième entreprise accompagnée a été franchi en juin de cette année, grâce à l'appui notamment des 5 partenaires qui proposent une chaîne de valeurs complète avec de la sensibilisation, de la formation mais aussi un accompagnement et la promotion des aides régionales. Ce ne sont pas juste des formateurs qui viennent parler : ce sont des entrepreneurs qui

travaillent sur des exemples fournis par les participants. Il se crée donc une vraie communauté et des enquêtes d'impact (sur la maturité numérique et la prospérité économique) ont montré l'efficacité de la méthode », poursuit la Program Leader.

Ces études d'impact ont, par exemple, montré que les participants utilisent plus de technologies que les non atteints (5 contre 4 en moyenne). Ils ont également un sentiment d'expertise numérique supérieur à celui des non atteints : 44% se sentent « experts » contre 26% des non atteints.

Hausse du chiffre d'affaires

Par ailleurs, les participants consacrent trois journées par mois à leur stratégie digitale contre 2 pour les non atteints et 81% d'entre eux investissent de l'argent dans la numérisation de leurs activités contre 58% des non atteints.

« Les impacts notables du digital qui ont été répertoriés par les entrepreneurs sensibilisés sont davantage de clients, le développement de nouveaux produits ou services, l'augmentation du chiffre d'affaires ainsi que l'internationalisation. Trente pourcents des participants attribuent même plus de 50% de leur chiffre d'affaires à la digitalisation, contre 16% en 2021 », poursuit-elle.

Nouveaux outils numériques

Petit point d'amélioration cependant, la participation au programme permet d'améliorer l'usage professionnel de technologies existantes mais l'implémentation de nouveaux outils reste faible.

Bilan ? Des points d'amélioration peuvent évidemment être apportés comme le développement de l'implémentation de nouveaux outils numériques, un recrutement accru auprès des entrepreneurs non atteints, la création de groupes par niveaux ou encore le fait de conserver la possibilité d'avoir du distanciel et du présentiel de même que le fait de proposer des webinaires plus courts.

« La digitalisation s'est imposée dès le départ »

Maraîcher depuis 2014, Jérôme Lenne a très vite compris les potentialités du digital, même dans un secteur comme le sien : le bio local.

Jérôme Lenne et sa compagne Mélanie sont maraîchers. Lui a fait ses humanités biotechniques avant une formation de maraîcher bio tandis qu'elle est institutrice primaire à la base. Elle s'occupe désormais de la vente, de la préparation des commandes, des semis et des récoltes. Depuis quelques années, ils mettent leur passion pour les produits frais, 100% bio et locaux au service de leur activité, les Jardins de la Dîme, à Ecaussinnes.

« Pour nous, la digitalisation s'est imposée dès le départ », explique Jérôme. « Au début, c'était plutôt un site vitrine, un pseudo e-commerce, avec un formulaire de contact qui permettait de commander. Il y a 6 ans, on est passé à l'e-commerce que nous avons encore amélioré il y a 3 ans. Nous sommes situés dans un très beau coin de campagne mais pas facile d'accès donc l'e-commerce nous permet de toucher

plus de monde via des livraisons à domicile, dans des points-relais ou de réserver en ligne et de venir chercher sur l'exploitation », ajoute-t-il.

Le couple a participé à une petite dizaine d'ateliers de Digital Commerce, en ligne. « On a vraiment apprécié toutes les séances auxquelles nous nous étions inscrits. C'est une formule qui nous convient bien. Nous avons des journées extrêmement chargées et les ateliers sont vraiment dynamiques et chouettes à suivre. Il y a des interactions possibles, moyen de poser des questions... Bref, on est déjà prêt à suivre le nouveau cycle », conclut-il.