

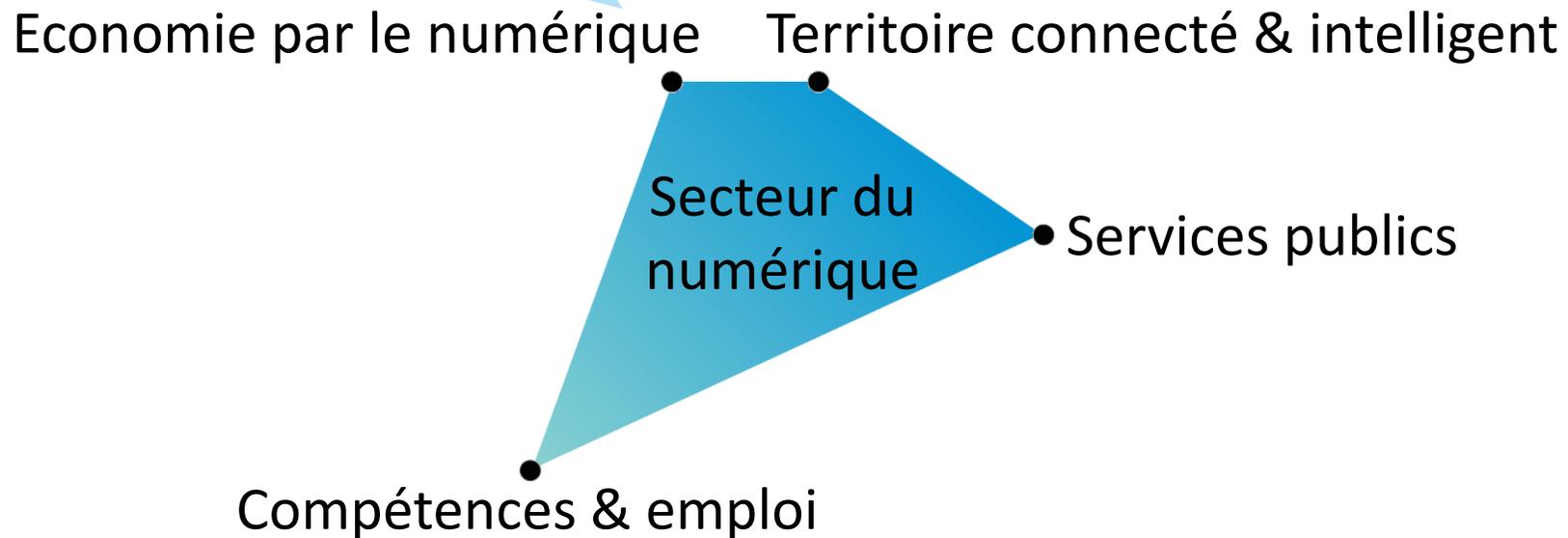
commerce  
connecté

digital  
wallonia  
.be



**Commerce connecté. Impact du projet 2016**  
Agence du Numérique - 28 mars 2017

**Objectif stratégique.** Organiser la transformation numérique de l'économie et des entreprises  
**Axe de développement.**  
Accélérer la transformation numérique des entreprises par la sensibilisation, le diagnostic et l'accompagnement



# Commerce Connecté : le contexte

## **Digital Wallonia, la Stratégie numérique de la Wallonie.**

**Thème 2 : économie par le Numérique.** Faire des technologies un moteur de croissance des entreprises et un puissant levier de redéploiement industriel.

- Mesure 11 : accélérer et cibler la sensibilisation des entreprises aux opportunités du Numérique.
- Mesure 12 : fournir aux entreprises un ou des outils d'autodiagnostic de la maturité numérique.

**Le nombre de commerçants indépendants vient de tomber sous la barre des 10.000 en Wallonie.** S'ils ne montent pas dans le train du Numérique, ils risquent de disparaître.

# L'acte d'achat passe par les canaux numériques



- **Près de 3 belges sur 4 possèdent un smartphone.**
- **63% des internautes wallons effectuent des achats via Internet.**
- *« Nous regardons notre écran de smartphone plus de 150 fois par jour pour des interactions qui dépassent rarement 2 minutes. Les mobinautes sont des consommateurs exigeants qui attendent des offreurs de services que leur contenu soit disponible n'importe où et n'importe quand ».*

# Intégration physique / en ligne : « phygital »

**50 % des utilisateurs de smartphones effectuent une visite en magasin dans la journée qui suit une recherche « locale » (34 % pour les ordinateurs et tablettes).**

**30% des achats en ligne se font désormais via un smartphone.**

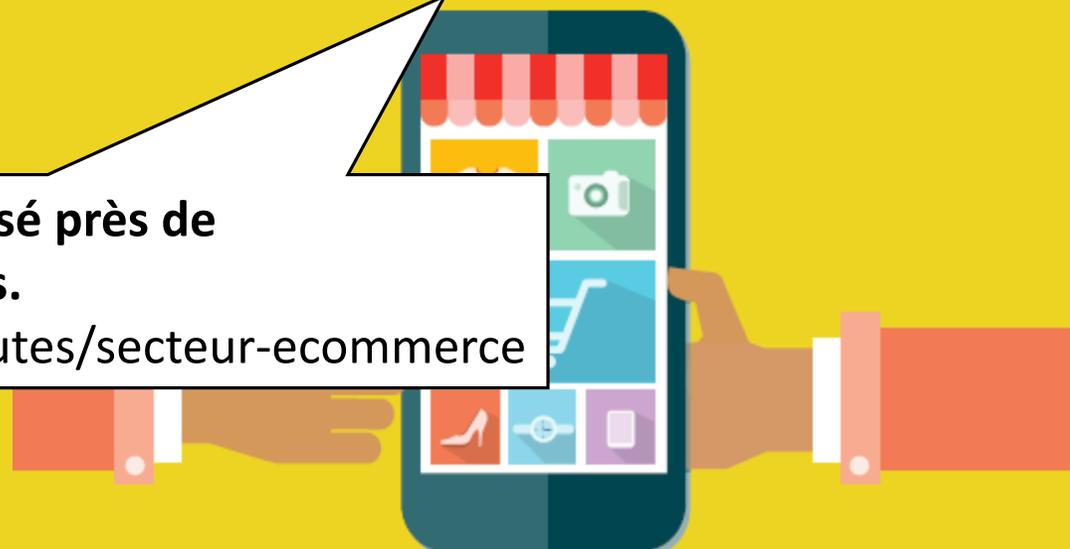
**Informations jugées « utiles » par les consommateurs lors de leurs recherches en ligne :**

- Prix d'un article dans un magasin proche : 75 %.
- Article disponible dans un magasin proche : 74 %.
- Magasin le plus proche un article spécifique en stock : 66 %.
- Informations pratiques à propos d'un magasin : 63 %.

# E-commerce wallon



**Digital Wallonia a déjà recensé près de 1000 e-commerçants wallons.**  
[digitalwallonia.be/communautes/secteur-ecommerce](http://digitalwallonia.be/communautes/secteur-ecommerce)



# « Plateforme » Digital Wallonia

1 ... 7 8 9 10 11 ... 56



### Bout de ficelle

Magasin de puériculture spécialisé en listes de naissances personnalisées. Travaillant avec les ...

📍 4340 Awans

✉️ 🔗

16 novembre 2015

+



### Boutique Arc-en-ciel

Spécialiste dans le conseil et la vente du must des chocolats et pralines belges 100% beurre de ...

📍 6820 Florenville

✉️ 🔗

16 novembre 2015

+



### Boutique Esotérique

Boutique ésotérique qui vous propose divers produits tels que: encens en grains, en bâtonnets, ...

📍 7000 Mons

✉️ 🔗 📺

16 novembre 2015

+



### Brasserie Delsart

Au service de l'Horeca depuis 1877, elle accompagne les client de A à Z, les suit dans leurs ...

📍 1367 Ramillies

✉️ 🔗

16 novembre 2015



### Brewsom

Vente en ligne de bières de microbrasseries dans une volonté de mettre en valeur des bières ...

📍 6840 Neufchâteau

✉️ 🔗 📺

16 novembre 2015



### Bricol'Art

Vente en ligne de perles et accessoires, modelage, livres, etc

📍 5081 La Bruyère

✉️ 🐦

16 novembre 2015

# Freins à l'e-commerce

- Numérisation des processus de l'entreprise.
- Gestion de la logistique, de la livraison et des retours.
- Coût du transport de colis non standardisés en Belgique.
- Coût des transactions électroniques en Belgique.
- Intégration de l'e-commerce dans une stratégie « multicanal » globale.

commerce | digital  
connecté | wallonia  
.be

2 défis

**Réinventer son commerce grâce au Digital** . Proposer de nouveaux services à valeur ajoutée aux clients, pour se différencier des commerces regroupés en centres commerciaux.

**Passer au multicanal**. Toucher le consommateur dans la plus grande variété possible de situations de son quotidien, surtout, au travers de son smartphone.

# Sensibilisation

**Février 2016, un courrier du Ministre du Numérique invite les Bourgmestres des 66 villes wallonnes à s'inscrire dans la dynamique du projet « Commerce connecté » :**

1. Organiser une séance de sensibilisation aux enjeux du Numérique pour le commerce de Proximité.
2. Encourager les commerçants à suivre cette séance de sensibilisation, au cours de laquelle ils pourront effectuer un autodiagnostic de maturité numérique pour être orientés vers un programme de formation personnalisé.

**A l'issue des 34 séances de sensibilisation, l'outil développé par l'AdN, obtient une note de 7,5/10 pour la pertinence des formations qu'il recommande.**

**En tout, 748 commerçants ont participé à l'action.** Cela correspond à 569 commerces et 529 diagnostic de la maturité numérique complétés.

# Le projet Commerce connecté

Diagnostic de maturité numérique

Login (\*)

Password (\*)

Se connecter

DEMO VERSION

 Agence du Numérique  
Filiale de l'AEI

 Agence pour l'Entreprise & l'Innovation

 commerce connecté

 digital wallonia .be

 cat2lion  
BUSINESS BOOSTER

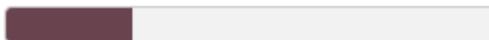
 Dynam'Consult

 UCM

 Google

commerce connecté | digital wallonia .be

Question N°5



\* Possédez-vous une page Facebook commerciale/professionnelle ?

- Non
- Non et c'est un choix professionnel délibéré
- Oui

Préc.

24 à 42 questions guidées  
lors des rencontres avec  
les commerçants.

## Votre diagnostic de maturité numérique



Vous avez déjà bien entamé la mise en œuvre d'une stratégie commerciale digitale, toutes nos félicitations ! La prochaine étape consiste à compléter cette stratégie par l'usage d'outils numériques qui vont accélérer et faciliter l'acquisition et la fidélisation de vos clients. Pour vous y aider nous vous proposons le programme de formation personnalisé détaillé ci-dessous, qui correspond à vos besoins selon votre taille et votre secteur d'activités.

### Principaux points d'attentions et pistes d'améliorations

#### Pourquoi mon commerce doit-il être présent en ligne ?

Avant de se lancer dans la mise en œuvre d'une stratégie digitale, **il est nécessaire** d'avoir une vue globale claire sur la rentabilité de son commerce et sur les objectifs poursuivis par ce dernier. Sans cela, la stratégie digitale ne fera qu'occasionner des coûts supplémentaires, sans apporter de résultat

Utilisation commerciale du mobile : les bases

Stratégie digitale étape 2 : Ma stratégie numérique proactive pour développer et fidéliser ma clientèle

Utilisation d'Internet : les bases



Agence  
du Numérique



Agence  
pour l'Entreprise



# Sensibilisation

**A l'issue de son autodiagnostic, le commerçant reçoit un programme de formation personnalisé pour progresser dans sa maturité numérique selon trois axes :**

1. Secteur d'activité et taille.
2. Niveau de maturité numérique.
3. Propositions d'usages numériques pertinents par rapport à l'activité du commerce.

Les formations sont principalement dispensées par Google et l'Union des Classes Moyennes.

# Le top 9 des formations suivies

Utilisation des outils gratuits pour augmenter la visibilité web	68%
Utilisation professionnelle des médias sociaux	53%
Attirer plus de visiteurs vers mon site sans payer	29%
Attirer plus de visiteurs vers mon site en payant	21%
Facebook : niveau 2	21%
Suivre les performances de mon site	21%
Concevoir un site web pour mon commerce	18%
Gérer un fichier clients et faire des e-mailings	16%
Créer du contenu multimédia pour mon site	5%

# Impact de Commerce Connecté (1)

- **26% des commerçants interrogés ont suivi une formation à l'usage d'outils numériques suite aux séances de sensibilisation.** 22% supplémentaires déclarent avoir l'intention d'en suivre une en 2017.
- **69% déclarent avoir créé ou amélioré la visibilité web de leur commerce** sur Google my business, Yelp, etc.
- **65% ont créé ou amélioré leur page Facebook** professionnelle suite à Commerce Connecté.

# Impact de Commerce Connecté (2)

- **49% des commerçants interrogés affirment avoir amélioré ou modifié le contenu de leur site web** suite à leur participation aux séances de sensibilisation de Commerce connecté.
- **46% disent avoir testé ou amélioré le référencement naturel de leur site web.** 21% ont mis en œuvre ou intensifié des campagnes AdWords.
- **57% suivent les avis consommateurs qui concernent leur commerce sur le Web.** C'est 5% de mieux par rapport au taux de 52% constaté dans les résultats globalisés de l'outil d'auto-diagnostic de la maturité numérique.

# Qu'attendent les commerçants ?

Formations à l'usage des outils numériques	57%
Information et conseil relatifs aux aides financières disponibles en Région wallonne pour la transformation numérique.	51%
Consultance en digital marketing.	48%
Consultance sur l'état d'avancement de la transformation numérique de mon commerce.	31%
Labellisation des fournisseurs de produits et services numériques en Wallonie.	30%

# Commerce connecté « 2 » dans le Plan Commerce

**La deuxième édition de commerce connecté sera axée à la fois sur la sensibilisation et la formation aux outils numériques.**

Un programme à la carte sera proposé aux 262 communes wallonnes pour les aider à soutenir leurs commerçants de proximité dans leur transformation numérique.

# Commerce connecté 2 : concrètement

1. **Une boîte à outils qui sera mise à la disposition des acteurs du développement économique**
2. **Séances de sensibilisation décentralisées consacrées aux enjeux et opportunités du numérique dans les communes volontaires**
3. **Formations décentralisées sur les grandes thématiques numériques de base dans les communes volontaires**
4. **Accompagnement d'une sélection de « commerçants pépites »**
5. **Projets pilotes dans certains quartiers (Citylabs)**

commerce | digital  
connecté | wallonia  
.be

[www.digitalwallonia.be/commerceconnecte](http://www.digitalwallonia.be/commerceconnecte)



# Agence du Numérique

[www.digitalwallonia.be](http://www.digitalwallonia.be)

[info@digitalwallonia.be](mailto:info@digitalwallonia.be)

[@digitalwallonia](#)

[facebook.com/digitalwallonia](https://facebook.com/digitalwallonia)

Avenue Prince de Liège, 133

B-5100 Jambes

+32 (0)81 778080

Hélène Raimond

Expert. Digital Transformation Ambassador

[helene.raimond@adn.aei.be](mailto:helene.raimond@adn.aei.be)