

# LE NUMÉRIQUE, UNE CONDITION DE SUCCÈS

Benoit Hucq

Directeur Général  
Agence du Numérique (AdN)  
Benoit.hucq@adn.be



Arrêter de subir la  
transformation numérique ...



... pour capter son énergie  
au profit de son territoire, de son  
activité

# E-tourisme: Le contexte

- Crise COVID-19
- Evolution des usages des consommateurs
  - *Huit internautes belges sur dix effectuent des achats en ligne.*
  - *Le m-commerce prend son envol avec 22% des achats électroniques réalisés via smartphones. Cette part des e-achats via smartphones peut grimper jusqu'à 63% chez les moins de 30 ans (source : e-commerce Forum, 2020).*
  - *89% des Belges interrogés préfèrent payer leurs achats par voie électronique (Febelfin 2019)*
- Maîtrise de son business pour tirer profit de l'e-commerce

# Le Baromètre AdN « Entreprises »

- Tous les 2 ans, l'AdN produit le Baromètre de référence de la Wallonie numérique et de ses entreprises
- L'édition 2020 sera rendue publique ce 20 novembre
- Près de 3000 entreprises sondées dont 200 du secteur HORECA



# L'e-commerce et le secteur HORECA

## ■ *Visibilité sur le Web: le secteur progresse !*

- 53% des acteurs ont un site web **(+16)**: progression de 16 points depuis 2018  
91% des hébergements contre 75% en 2018
- 56% des acteurs ayant un site en font un suivi **(+19)** : Pages vues, référencement, etc.  
70% des hébergements contre 48% en 2018
- 59% des acteurs ayant un site, l'ont adapté au mobile **(+10)**  
62% (+5) des hébergements
- 64% des établissements HORECA wallons sont présents sur les réseaux sociaux alors que la moyenne des entreprises est à 57%.  
68% (+9) des hébergements
- 39% **(+12)** font de la promotion via les réseaux sociaux en ce compris des vidéos contre 32% pour la moyenne des entreprises wallonnes  
58% (+22) des hébergements

# L'e-commerce et le secteur HORECA

- **La vente en ligne: Le secteur progresse mais cela reste un potentiel important !**
  - *l'HORECA compte 20% (+2) d'e-commerçants contre 15% en moyenne au sein des entreprises régionales.  
35% (+10) des hébergements*
  - *62% des établissements HORECA sont présents sur au moins une plateforme commerciale de type Resto.be, Tripadvisor, Booking, etc. alors que la moyenne des entreprises présentes sur ce type de plateforme est de 27%.  
71% (+23) des hébergements (52% sont sur Booking)*

# Digital Wallonia et le secteur



- Depuis 2016, la transformation numérique de l'économie pour en saisir les opportunités est un des 5 thèmes structurants de la stratégie numérique de la Wallonie, Digital Wallonia
- Des Projets structurants autour du Digital commerce sont organisés
  - 2016, 2019 : plus de 2000 et 800 supplémentaires espérés via Digital Commerce 2021
- Sur la plateforme « Digitalwallonia.be »:  
<https://www.digitalwallonia.be/fr/tags/secteur-ecommerce#secteurDuNumerique>
  - Une promotion de plus de 900 e-commerçants est réalisée
  - Une cartographie de l'offre en matière de solutions adaptées pour l'e-commerce est disponible



# Digital Wallonia et le secteur



## ■ Un soutien public concret aux e-commerçants

- *Digiscore: Un outil de mesure de sa maturité numérique et de comparaison avec ses pairs*
- *Une plateforme d'e-learning ouverte à tous <http://www.formationdigitalcommerce.be/> : plus de 20 modules d'apprentissage de mises en œuvre des technologies numériques*
- *Un financement pour l'accompagnement à la transformation numérique via les chèques entreprises: <https://www.chèques-entreprises.be/>*



# Les enjeux futurs

- Encore progresser sur la visibilité Web et réseaux sociaux !
- Réduire les frictions de la chaîne complète de l'e-commerce
  - *Présence sur les carrefours d'audience pour susciter l'achat, le paiement en ligne, la livraison*
- Sensibilisation & Formation des responsables d'entreprises

