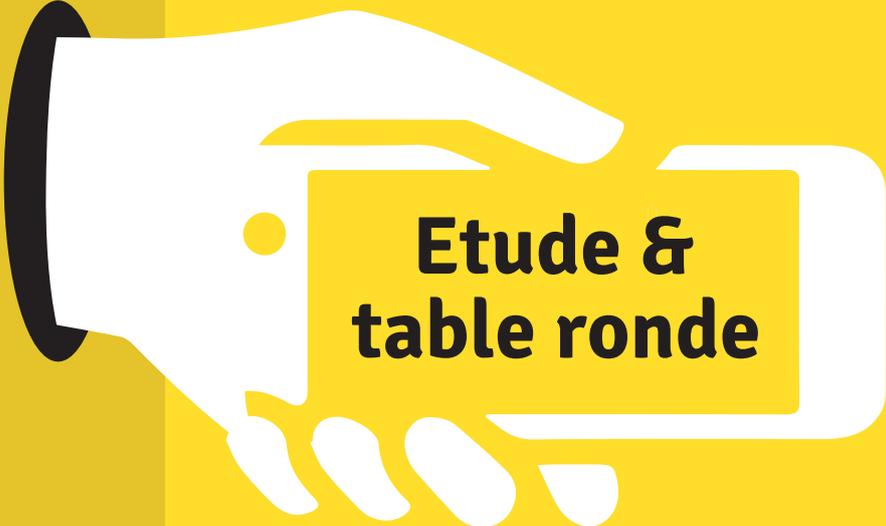


# Dossier de presse



## Etude & table ronde

### ETUDE DE PAGESDOR.BE SUR L'ADOPTION DIGITALE PAR LES PME BELGES

« Retard digital des PME belges : menace ou  
opportunité pour l'avenir ? »

Jeudi 16 janvier 2014  
Ateliers des Tanneurs - Bruxelles

# Table des matières

- |           |  |                  |
|-----------|--|------------------|
| <b>1.</b> | <b>But de l'étude et de la table ronde</b> | <b>p. 3</b>      |
| <b>2.</b> | <b>Communiqué de presse</b>                | <b>p. 4 - 5</b>  |
| <b>3.</b> | <b>Infographie</b>                         | <b>p. 6 - 7</b>  |
| <b>4.</b> | <b>Composition de la table ronde</b>       | <b>p. 8 - 11</b> |
| <b>5.</b> | <b>Contacts presse</b>                     | <b>p. 12</b>     |

## But de l'étude et de la table ronde

### « Retard digital des PME belges : menace ou opportunité pour l'avenir ? »

L'année 2013 fut marquée par une accélération fulgurante de l'offre digitale. Les experts prévoient d'ailleurs une croissance de 8% de l'économie digitale pour cette année dans les pays du G20.<sup>1</sup> C'est dire le rôle crucial que les nouvelles technologies peuvent jouer dans la relance économique. Or, la Belgique compte près d'un million de PME actives (963.970)<sup>2</sup> et donc la performance de ces entreprises est vitale pour l'économie belge. L'intégration de nouvelles technologies par les PME comprend, par conséquent, un énorme potentiel économique pour notre pays.

Cependant, d'après une étude conduite par GfK à la demande de pagesdor.be, il ressort que les PME ne semblent pas appréhender les possibilités que leur offre le marketing digital. L'étude montre que les entreprises belges attachent peu d'importance à leur présence en ligne. En outre, seules 17% des PME mesurent les résultats de leurs investissements dans le marketing digital.

Quelles sont les raisons de cette réticence et comment provoquer le déclic pour l'utilisation des médias digitaux chez les PME ? A quel point les PME belges sont-elles en retard par rapport aux autres pays européens ? Quelles conclusions nos politiciens peuvent-ils tirer de cette étude ? L'importance de l'économie digitale pour les PME est-elle à l'agenda des prochaines élections ?

Autant de questions auxquelles un panel d'experts tentera de répondre lors d'une table ronde intitulée « Retard digital des PME belges : menace ou opportunité pour l'avenir ? »

**Source:**

1 D'après une étude de Boston Consulting Group

2 Selon L'UNIZO, la Belgique compte un peu moins d'un million de PME actives (963.970)

# Communiqué de presse



## La table ronde organisée par pagesdor.be sur l'adoption du digital par les PME belges révèle des risques et des opportunités de croissance :

- « La Belgique est un pays en voie de développement sur le plan du marketing digital ! » Nick Decrock (STIMA)
- « Si les PME surmontent leurs craintes du digital, elles seront le moteur de la reprise économique. » (Cabinet de la ministre Laruelle)

Un panel d'experts, composé notamment de Jo Caudron (DearMedia) et André Duval (Duval Union), s'est penché, à l'occasion d'une table ronde, sur les résultats d'une étude menée par GfK pour le compte de pagesdor.be. Il ressort de l'étude sur « L'adoption digitale par les PME belges » que bon nombre d'entre elles passent à côté d'importantes opportunités de croissance de par leur attitude souvent frileuse vis-à-vis du marketing digital. La table ronde l'affirme : en cette année électorale 2014, le retard digital des PME doit être mis à l'ordre du jour car il hypothèque la relance belge.

Les chiffres issus de l'étude de pagesdor.be sur « L'adoption digitale par les PME belges » font froid dans le dos. Selon les estimations, en 2014, l'économie digitale enregistrera une croissance de 8 % dans les pays du G20.<sup>1</sup> Pourtant, 84 % des PME belges n'ont pas de site de e-commerce. Plus de 800.000 entreprises belges<sup>2</sup> ne profiteront donc pas de l'essor de l'économie digitale et perdront probablement même des clients. En outre, 1 Belge sur 3 dispose déjà d'un smartphone (le marché continue d'ailleurs de croître) et 79 % d'entre eux utilisent leur appareil pour trouver des informations sur des commerces de proximité. Dans le même temps, à peine 13 % des PME belges ont un site web adapté pour un usage mobile et seulement 5 % disposent d'une application mobile propre. Les résultats de l'étude sont édifiants : si le consommateur surfe allègrement sur la vague du digital, la PME belge est à la traîne.

### UNE TENDANCE DANGEREUSE

Laurent Lejeune, Chief Marketing Officer de pagesdor.be : « En qualité de partenaire privilégié sur le plan de la communication et du marketing, pagesdor.be contribue activement à identifier des opportunités de croissance pour les PME et les entreprises locales. Nous avons organisé l'étude sur « L'adoption digitale par les PME belges » avec un bureau d'études indépendant pour comprendre leurs besoins de manière optimale. » Il ressort de cette étude que (1), en dépit des faits, les PME belges ne sont pas convaincues que le marketing digital peut générer un meilleur chiffre d'affaires, (2) qu'elles n'ont ou ne connaissent aucune méthode pour mesurer le rendement des investissements digitaux et (3) qu'elles prennent ou doivent souvent prendre des décisions de marketing sur la base de suppositions. Davantage de chiffres et de conclusions de l'étude sont disponibles dans le dossier de presse.

#### Source:

1 D'après une étude de Boston Consulting Group

2 Selon L'UNIZO, la Belgique compte un peu moins d'un million de PME actives (963.970)

Laurent Lejeune : « En tant que plus grand concepteur de sites de Belgique et leader en technologies mobiles, nous connaissons mieux que personne l'importance de la digitalisation pour les entrepreneurs locaux. Le nombre d'utilisateurs de smartphones continue de croître et 84 % d'entre eux utilisent leur appareil pour acheter ou prendre contact avec les entreprises. Tant que nos PME ne saisiront pas les opportunités du digital, elles hypothéqueront leurs chances de réussite et la reprise économique en Belgique. »

Pour souligner l'urgence de la problématique, approfondir la situation et réunir toutes les parties prenantes afin de trouver activement des solutions, pagesdor.be a organisé une table ronde, le 16 janvier, durant laquelle un panel d'experts s'est penché sur les résultats de l'étude.

### **LES EXPERTS APPELLENT A L'ACTION POLITIQUE**

Un panel d'experts du digital, de spécialistes du marketing et de collaborateurs politiques, parmi lesquels André Duval (Duval Union), Saskia Schatteman (Microsoft) et Carole de Vergnies (cabinet de la ministre Laruelle), a participé à la table ronde aux Ateliers des Tanneurs, à Bruxelles. Jo Caudron (DearMedia) : « Je suis surpris de voir qu'aucun parti politique ne fait actuellement un thème électoral du retard digital de nos PME. L'importance économique croissante de l'Internet et des applications mobiles est pourtant une réalité. Nous ne pouvons pas nous permettre de voir la Belgique manquer le train. » Le dossier de presse présente d'autres citations des participants à la table ronde. La ministre Sabine Laruelle, en charge des Classes moyennes, des PME et des Indépendants, a d'emblée fait savoir que le thème lui tient à cœur : « Les PME sont le moteur de l'économie belge et ont un rôle central à jouer dans la relance nationale. Pour assumer ce rôle, elles doivent surmonter leurs craintes et participer à la croissance de l'économie digitale. »

\*\*\*

Un reportage de la table ronde sera disponible à partir du lundi 20 janvier sur la chaîne YouTube de pagesdor.be via le lien : <http://www.youtube.com/user/pagesdorbe>

### **À propos de pagesdor.be<sup>(1)</sup>**

pagesdor.be, la plus grande entreprise digitale de Belgique, aide les entrepreneurs belges à développer leur business. En sa qualité d'agence de marketing digital polyvalente, pagesdor.be offre aux entrepreneurs un ensemble de solutions flexibles et éprouvées, adaptées à leurs besoins spécifiques en matière de communication et de marketing. Des services complémentaires (mobiles, en ligne, print ou téléphoniques) permettent également aux clients potentiels de trouver rapidement et facilement les entreprises et les fournisseurs dont ils ont besoin près de chez eux.

(1) pagesdor.be est la propriété de Truvo Belgium. Pour plus d'informations, voir [www.info.pagesdor.be](http://www.info.pagesdor.be).

# RETARD DIGITAL DES PME BELGES : MENACE OU OPPORTUNITÉ POUR L'AVENIR ?

## Importance donnée au marketing digital



**83%** PME  
digitalement actives

### INVESTISSEMENTS MÉDIA & MARKETING

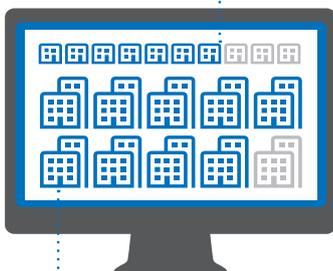


► MÉDIAS DIGITAUX

## Le Site Web, base de la stratégie digitale

**70%**

PETITES  
ENTREPRISES  
(1-4 EMPLOYÉS)



**90%**

ENTREPRISES  
DE TAILLE MOYENNE  
(>200 EMPLOYÉS)

ENTREPRISES  
POSSÉDANT  
UN SITE WEB

**1** NOUVELLE  
ENTREPRISE / **2**

**1** ENTREPRISE  
DE PROFESSION  
LIBÉRALE / **4**

 **60%**  
ENTREPRISES  
WALLONES

 **80%**  
ENTREPRISES  
FLAMANDES

## Médias et réseaux utilisés

79%

DES DÉTENEURS  
D'UN SMARTPHONE  
CHERCHENT DE  
L'INFO LOCALE

84%

DES DÉTENEURS  
D'UN SMARTPHONE  
PRENNENT UNE  
DÉCISION D'ACHAT  
OU DE CONTACT



★★★★



★★★★



★★★★



MAIS



13%  
SEULEMENT

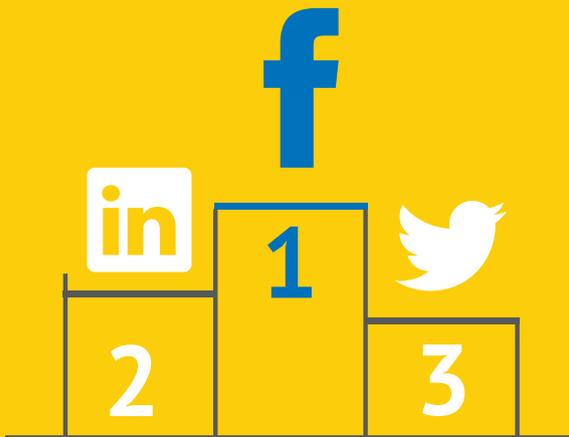
DES ENTREPRISES  
ONT UN SITE MOBILE



1 / 8

ENTREPRISE  
SEULEMENT  
EST ACTIVE DANS  
L'E-COMMERCE

## Réseaux sociaux



40%

Entreprises présentes sur  
les médias sociaux

40%



ONT 1 PAGE FACEBOOK  
AVANT D'AVOIR UN SITE WEB

## Retour sur investissement

70%

attachent beaucoup  
d'importance au ROI de  
leurs investissements digitaux

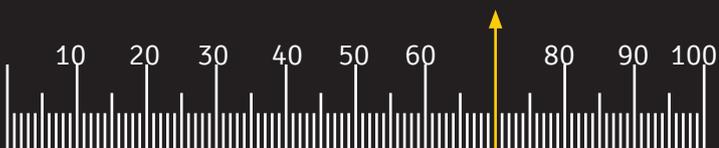
MAIS

62%

BASENT LEUR PERCEPTION DU ROI  
SUR DES SUPPOSITIONS

17% SEULEMENT

MESURENT L'IMPACT FINANCIER DE  
LEURS INVESTISSEMENTS DIGITAUX



# Composition de la table ronde

**Saskia Schatteman**  
@saskiaschat



**Simon Gryspeert**  
@simongryspeert



**André Blavier**  
@unpeudeblabla



**André Duval**  
@duvandre



**Jo Caudron**  
@jcaudron



**Carole de Vergnies**



**Laurent Lejeune**  
@LaurentLej



**Nick Decrock**  
@ndecrock



**Eric Winnen**  
Modérateur  
@dialectiq



**Björn Crul**  
Modérateur  
@VOKA\_bcrul



« Le digital doit être au cœur de la stratégie des entreprises. Pour garantir leur compétitivité, elles doivent investir massivement dans l'ICT. Négliger des outils tels que l'e-business et l'e-marketing, c'est passer à côté des opportunités d'un marché désormais mondialisé. »

#### À propos de l'Agence Wallonne des Télécommunications

L'AWT est l'Organisme d'Intérêt Public (OIP) mis en place par le Gouvernement wallon pour assurer le développement et la diffusion des Technologies de l'Information et de la Communication (TIC) et de leurs usages en Wallonie. Le portail awt.be est la plateforme TIC de la Wallonie. Elle se décline en 3 missions spécifiques : la veille, la référence et la promotion.



#### André Blavier

Expert responsable du pôle Communication et Portail Web à l'Agence Wallonne des Télécommunications



« Je suis surpris de voir qu'aucun parti politique ne fait actuellement un thème électoral du retard digital de nos PME. L'importance économique croissante de l'Internet et des applications mobiles est pourtant une réalité. Nous ne pouvons pas nous permettre de voir la Belgique manquer le train. »

#### À propos de DearMedia

DearMedia est un bureau de conseils stratégiques spécialisé dans l'accompagnement des entreprises dans le domaine de l'intégration des nouveaux médias dans leurs business models existants et dans la définition, le déploiement, la formation et le coaching des équipes. Ses activités principales sont situées dans le domaine des médias sociaux, ce qui amène à de nouvelles activités telles que l'Internet mobile et l'édition pour les tablettes. Le bureau aide également ses clients à développer des stratégies digitales complètes.

DearMedia est actif depuis maintenant plus de 4 ans avec une équipe de 5 personnes et des clients tels que Fedict, Argenta, Janssen Pharmaceutica, Belfius, d'Ieteren (Audi, Volkswagen), Colruyt Group, Petercam, la Croix-Rouge...



#### Jo Caudron

Founding Partner chez DearMedia et Président de l'IAB Belgium



« La Belgique est un pays en voie de développement sur le plan du marketing digital ! En Belgique, en matière de digital, nous faisons du « tapas marketing ». On essaie un peu de tout et on voit ce qui nous plaît. »

#### À propos de STIMA

Avec plus de 1.200 membres, STIMA est devenu le plus important lieu de rencontre pour les professionnels du marketing. Les activités de l'organisation offrent une occasion unique pour maintenir à jour ses compétences et pour élargir son réseau. STIMA EDUCATION, l'institut de formation de STIMA, propose une large gamme de formations pour soutenir chaque manager au cours de sa carrière. En bref, STIMA veut être un laboratoire d'idées pour les stratégies marketing, un stimulus persistant qui donne une impulsion constante au marketing professionnel dans notre pays.



#### Nick Decrock

Président du groupe d'experts digitaux chez STIMA



**André Duval**

Chief Executive Officer  
Duval Union

« Je vois bien d'où vient la méfiance vis-à-vis du digital parmi les petites entreprises familiales. Elles sont assez perdues en matière de nouvelles technologies, elles n'ont pas non plus l'habitude de confier des tâches. Elles possèdent encore cette mentalité imperturbable : « On n'est jamais si bien servi que par soi-même ». Avant, c'était peut-être un slogan fort mais aujourd'hui, cela rime avec suicide économique. Je pense que nos politiciens ont vraiment un rôle important à jouer. Ils doivent convaincre les PME belges de l'intérêt du digital. Et ce n'est pas tout. Ils doivent également mettre en place des mesures de soutien concrètes. »

André Duval, l'un des experts en marketing les plus connus de Belgique, prévoit que les annonceurs et les consommateurs communiqueront directement l'un avec l'autre dans le futur. C'est la raison pour laquelle il a créé récemment le fonds de capital-risque Duval Union qui aide les start-ups à inventer des applications pour cette nouvelle forme de publicité. En 2011, Duval avait quitté l'agence Duval Guillaume, fondée avec Guillaume Van der Stighelen et vendue au français Publicis en 2006.



« Les PME sont le moteur de l'économie belge et ont un rôle central à jouer dans la relance nationale. Pour assumer ce rôle, elles doivent surmonter leurs craintes et participer à la croissance de l'économie digitale. »



**Sabine Laruelle**

Ministre des Classes moyennes, des PME et des Indépendants

Représentée par Carole de Vergnies, Conseiller Classes moyennes et PME

Depuis 2003, Sabine Laruelle se bat pour que les indépendants et les PME soient au cœur des décisions politiques et retrouvent le respect auquel ils ont légitimement droit. En 10 ans, le statut social a été considérablement amélioré : augmentation des pensions (égalisation de la pension minimale au taux ménage avec les salariés), extension de l'assurance faillite, augmentation des indemnités d'invalidités, intégration de la couverture petits risques pour tous les indépendants, création du statut du conjoint-aidant, réforme du mode de calcul et de paiement des cotisations sociales...

Elle a réformé les accès à la profession, développé les accès aux financements, soutenu le médiateur du crédit, rééquilibré les relations entre les banques et les PME Bref, elle a été aux côtés de celles et ceux qui osent, qui prennent des risques, qui constituent le poumon et le cœur de notre économie.



« En qualité de partenaire privilégié sur le plan de la communication et du marketing, pagesdor.be contribue activement à identifier des opportunités de croissance pour les PME et les entreprises locales. Nous avons organisé l'étude sur l'adoption digitale par les PME belges avec un bureau d'études indépendant pour comprendre leurs besoins de manière optimale. »

« Tant que nos PME ne saisiront pas les opportunités du digital, elles hypothéqueront leurs chances de réussite et la reprise économique en Belgique. »

#### À propos de pagesdor.be

pagesdor.be, la plus grande entreprise digitale de Belgique, aide les entreprises belges à développer leur business. En sa qualité d'agence de marketing digital polyvalente, pagesdor.be offre aux entrepreneurs un ensemble de solutions flexibles et éprouvées, adaptées à leurs besoins spécifiques en matière de communication et de marketing. Des services complémentaires (mobiles, en ligne, print ou téléphoniques) permettent également aux clients potentiels de trouver rapidement et facilement les entreprises et les fournisseurs dont ils ont besoin près de chez eux.



**Laurent Lejeune**

Chief Marketing Officer  
pagesdor.be

« Une stratégie marketing réussie sans l'aspect digital est impensable en 2014. Ce constat est valable pour les multinationales, mais également pour les PME belges. Les petites entreprises sous-estiment parfois l'ampleur que prend le monde digital, ou alors elles ne parviennent pas à identifier les entreprises qui peuvent les y aider. En Belgique, plusieurs possibilités pour développer le business digital sont disponibles. Il existe des outils et des partenaires technologiques qui peuvent les aider à commencer petit à petit et à suivre progressivement le marché. »

#### À propos de Microsoft

Microsoft est une multinationale qui développe des « produits et services » destinés à un usage privé et professionnel. L'entreprise fournit une large gamme de produits et de services, parmi lesquels le système d'exploitation Windows pour PC, tablettes et smartphones, les logiciels Office, le cloud et des solutions CRM, les tablettes Surface, les jeux et consoles Xbox, le navigateur web Internet Explorer et Skype.



#### Saskia Schatteman

Chief Marketing Officer  
Lead chez Microsoft  
Belgique - Luxembourg



VERSTERKT ONDERNEMERS

« Qu'il s'agisse d'e-commerce ou bien de marketing digital, les PME doivent être bien informées afin de pouvoir se décider. La présence en ligne constitue de nombreux avantages. A l'UNIZO, nous encourageons les entrepreneurs dans cette direction. Ils reçoivent des conseils pour la création d'un site d'e-commerce et quelques trucs et astuces pour être mieux présents en ligne. »

#### À propos de l'UNIZO

L'UNIZO, Union des entrepreneurs indépendants, réunit environ 85.000 entrepreneurs, indépendants, PME et professions libérales en Flandre et à Bruxelles. Il s'agit de la plus grande organisation entrepreneuriale. UNIZO représente les intérêts des entreprises auprès du gouvernement, des médias, de l'opinion publique ainsi qu'auprès des autres partenaires sociaux. L'UNIZO conseille ses membres, les informe et organise des formations et des événements de networking.



#### Karel Van Eetvelt

Administrateur délégué de  
l'Union des entrepreneurs  
indépendants Unizo

Représenté par  
Simon Gryspeert

## Contacts presse



### **Ketchum**

Ludivine Bachmair  
Tel. : 02 550 00 66 – 0479 54 63 72  
E-mail: [ludivine.bachmair@ketchum.com](mailto:ludivine.bachmair@ketchum.com)

### **pagesdor.be**

Christophe Batens  
Tel. : 0486 25 92 87  
E-mail: [christophe.batens@pagesdor.be](mailto:christophe.batens@pagesdor.be)