



**BAROMÈTRE 2022
DE MATURITÉ
NUMÉRIQUE**
des entreprises wallonnes

digital
wallonia
.be

Étude réalisée par



Agence
du Numérique



Wallonie

www.digitalwallonia.be/entreprises2022

Plan

- Contexte du baromètre entreprises 2022
- Patrons et stratégie numérique
- (Axe Infrastructure)
- (Axe Organisation)
- (Axe Processus)
- Axe Stratégie commerciale
- Maturité 2022 des entreprises wallonnes
- Conclusions et perspectives du baromètre entreprises 2022
- Le projet digital commerce

4 MISSIONS

Gouvernance

L'AdN conseille le Gouvernement wallon pour la définition, la coordination et le suivi de la stratégie numérique régionale. L'AdN participe à la représentation et la défense des intérêts de la Wallonie numérique dans les instances où elle a été conviée.

Transformation

L'AdN met en oeuvre et coordonne, en collaboration avec les partenaires du territoire, les actions opérationnelles liées aux politiques numériques de la Wallonie.

Veille

L'AdN assure, en collaboration avec les experts du Service Public de Wallonie, une veille pour l'intelligence numérique territoriale de la Wallonie.

Communication

L'AdN agit comme carrefour pour la promotion de la stratégie numérique de la Wallonie, de son écosystème numérique et l'excellence en matière d'usages numériques.

Observatoire du numérique pour la Wallonie

- **Véritables outils de « policy design », les baromètres de l'Agence du Numérique permettent en effet au Gouvernement Wallon et à ses services de :**
 - Mesurer effectivement le niveau de maturité numérique d'une population globale (entreprises et citoyens) ou d'un secteur spécifique.
 - Suivre et comprendre l'évolution de cette maturité numérique afin d'identifier les tendances, positives ou négatives des indicateurs importants, et d'évaluer l'impact des actions mises en œuvre.
 - Fixer les priorités et les objectifs pour réorienter les politiques existantes ou concevoir les nouvelles politiques.

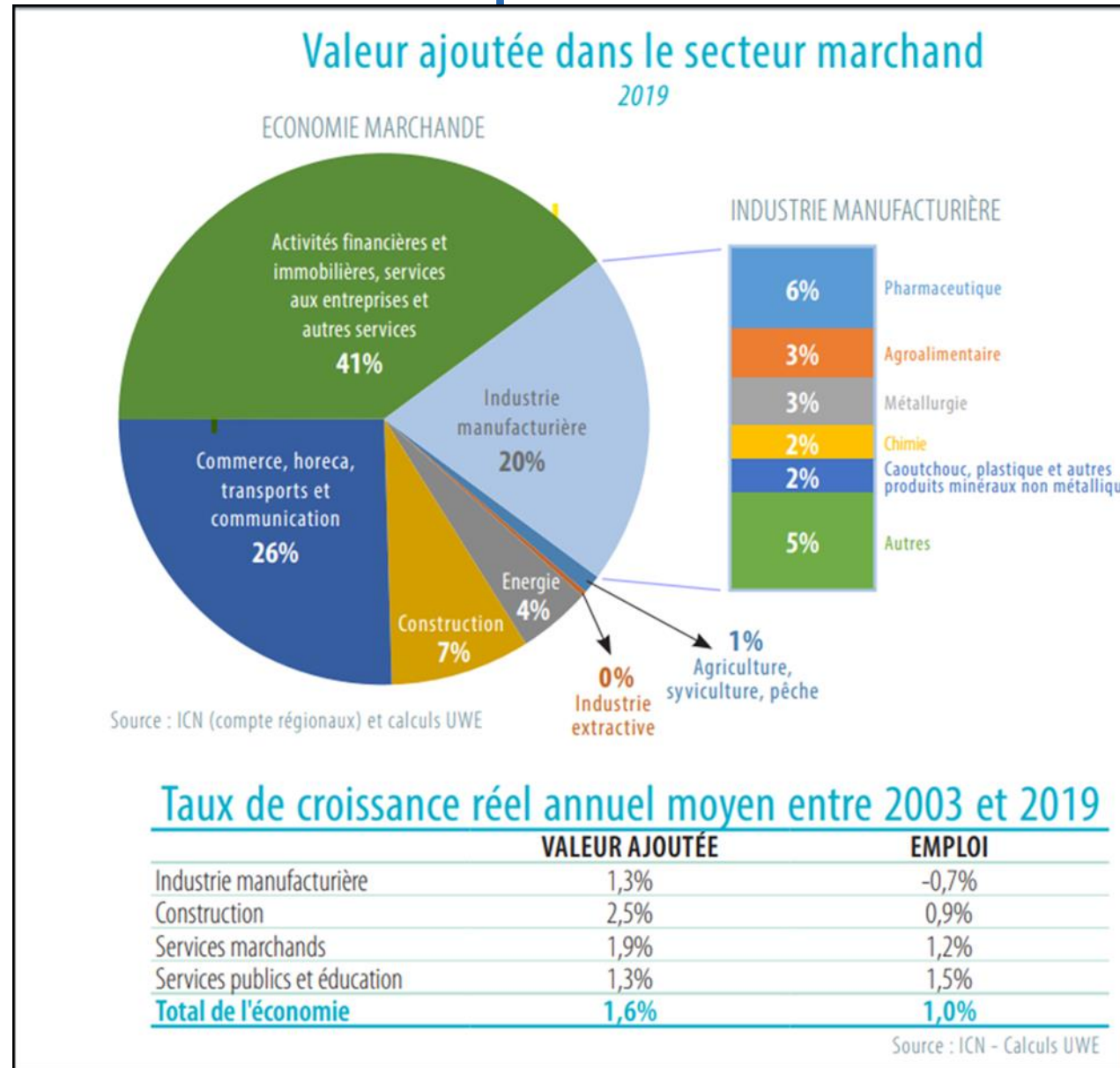
Les entreprises wallonnes : portait par tailles

| Taille des entreprises en fonction du nombre de travailleurs (rémunérés) | Economie Classique | %tage de l'eco classique | Economie Sociale | %tage de l'éco soc. | Somme des 2 économies |
|--|--------------------|--------------------------|------------------|---------------------|-----------------------|
| 1 à 4 | 265.942 | 94,58% | 6.020 | 89,90% | 271.962 |
| 5 à 9 | 7.138 | 2,54% | 365 | 5,45% | 7.503 |
| 10 à 19 | 4.054 | 1,44% | 134 | 2,00% | 4.188 |
| 20 à 49 | 2.623 | 0,93% | 125 | 1,87% | 2.748 |
| Sous-total 5 à 49 travailleurs | 13.815 | | 624 | | 14.439 |
| 50 à 99 | 775 | 0,28% | 18 | 0,27% | 793 |
| 100 à 199 | 350 | 0,12% | 25 | 0,37% | 375 |
| 200 à 499 | 213 | 0,08% | 5 | 0,07% | 218 |
| 500 et plus | 102 | 0,04% | 3 | 0,04% | 105 |
| Sous-total 50 et + | 1440 | | 51 | | 1.491 |
| Total | 281.196 | 100% | 6.696 | 100% | 287.892 |

Portrait par secteurs sur base de l'emploi

| Secteurs | Entreprises 2022 | Emplois salariés et indépendants 2022 |
|------------------------------|------------------|---------------------------------------|
| Total | 287.892 | 607.068 |
| Services aux entreprises | 51.210 | 193.798 |
| Commerce | 56.532 | 134.343 |
| Construction | 31.668 | 122.375 |
| Soins de santé | 21.548 | 76.192 |
| Immobilier | 14.220 | 47.630 |
| Autres industries | 10.556 | 47.458 |
| Agriculture | 22.246 | 46.910 |
| Horeca | 16.227 | 42.119 |
| Distribution | 12.999 | 41.889 |
| Transport et logistique | 4.885 | 36.913 |
| Garages | 8.375 | 23.705 |
| Numérique et recherche | 10.469 | 22.638 |
| Industrie lourde et métal | 5.322 | 19.512 |
| Secteur social et associatif | 7.066 | 17.038 |
| Finance | 6.281 | 15.098 |
| Culture et médias | 8.288 | 14.288 |

Les entreprises wallonne : portrait selon la création de VA



Baromètre Entreprises 2022 : population et méthodologie

- L'univers 2022 du Baromètre Entreprises se compose de 287.892 entreprises (+15.290 par rapport à 2020) ayant un siège social en Wallonie, quelle que soit leur taille et leur secteur d'activités. Les analyses se basent sur la méthode par quotas.
- **Nouveau !** Sur base des décisions et priorités définies par le Gouvernement wallon, les entreprises de l'économie sociale ont été intégrées dans l'univers de l'étude.
- Pour collecter les données, l'AdN a déployé et géré un questionnaire d'environ 200 questions. 3247 questionnaires complets et valides ont été reçus :

Plan

- Contexte du baromètre entreprises 2022
- **Patrons et stratégie numérique**
- (Axe Infrastructure)
- (Axe Organisation)
- (Axe Processus)
- Axe Stratégie commerciale
- Maturité 2022 des entreprises wallonnes
- Conclusions et perspectives du baromètre entreprises 2022
- Le projet digital commerce

Les patrons wallons et le numérique

- 40% ont plus de 55 ans.
- 78% sont des hommes.
- 61% sont diplômés de l'enseignement supérieur.

Les caractéristiques socio-démographiques du patron influencent sa perception du numérique.

Plus il est jeune et diplômé, plus il est favorable à la transformation numérique au sein d'une stratégie globale.

45% (+10)

des patrons wallons sont désormais des « convaincus du numérique ».

Ce taux atteint 50% dans l'économie sociale.

Cette évolution positive se reflète sur :

- les utilitaristes : 25 % (-8)
- les sceptiques : 30% (-2)

Stratégie numérique



20%

des entreprises ayant conduit des projets numériques ont formalisé une stratégie globale de transformation numérique.

Trois secteurs sont significativement en-dessous

de la fourchette moyenne (18 à 28 %) :

- Industrie lourde : 10%.
- Agriculture : 6%.
- Construction : 1%.

- **La taille de l'entreprise est un facteur déterminant.**
- Le point de bascule pour l'adoption plus systématique d'une stratégie de transformation numérique se situe à **partir de 50 travailleurs** (jusqu'à 64% pour les plus grandes entreprises).

Stratégie numérique



42%

Gains de productivité escomptés

• 41%

Exigences des clients

- **Sont les 2 principaux leviers en faveur de la digitalisation** cités par les patrons des entreprises ayant mené un projet numérique entre 2020 et 2022.

- **Principaux freins à la digitalisation :**

- Inutilité perçue des technologies numériques (59% des entreprises n'ayant pas mené un projet numérique)
- Manque de temps (31 %)
- Compétences (15 %)

Plan

- Contexte du baromètre entreprises 2022
- Patrons et stratégie numérique
- (Axe Infrastructure)
- (Axe Organisation)
- (Axe Processus)
- **Axe Stratégie commerciale**
- Maturité 2022 des entreprises wallonnes
- Conclusions et perspectives du baromètre entreprises 2022
- Le projet digital commerce

Stratégies (axe 4 du Digiscore)

- **40% (+19) / 59% (+24) (*)**
des entreprises wallonnes mettent en œuvre des stratégies de **digital marketing**.

(*) Entreprises de 10 personnes et plus.

- **55% (+17)**
possèdent au moins un profil sur les **réseaux sociaux**.
- **Il s'agit de progressions significatives et inédites.**

- **63% (+8)** des entreprises dotées d'un site web l'ont **adapté aux terminaux mobiles**.
- 6% des entreprises disposent à la fois d'une application mobile et d'un site en « responsive design ».

Stratégies (axe 4 du Digiscore)

- **17% (+2)** des entreprises wallonnes déclarent vendre en ligne. Malgré cette progression, il s'agit d'un résultat toujours insuffisant. Le taux est à peine plus important (19%) pour les entreprises de 10 personnes.

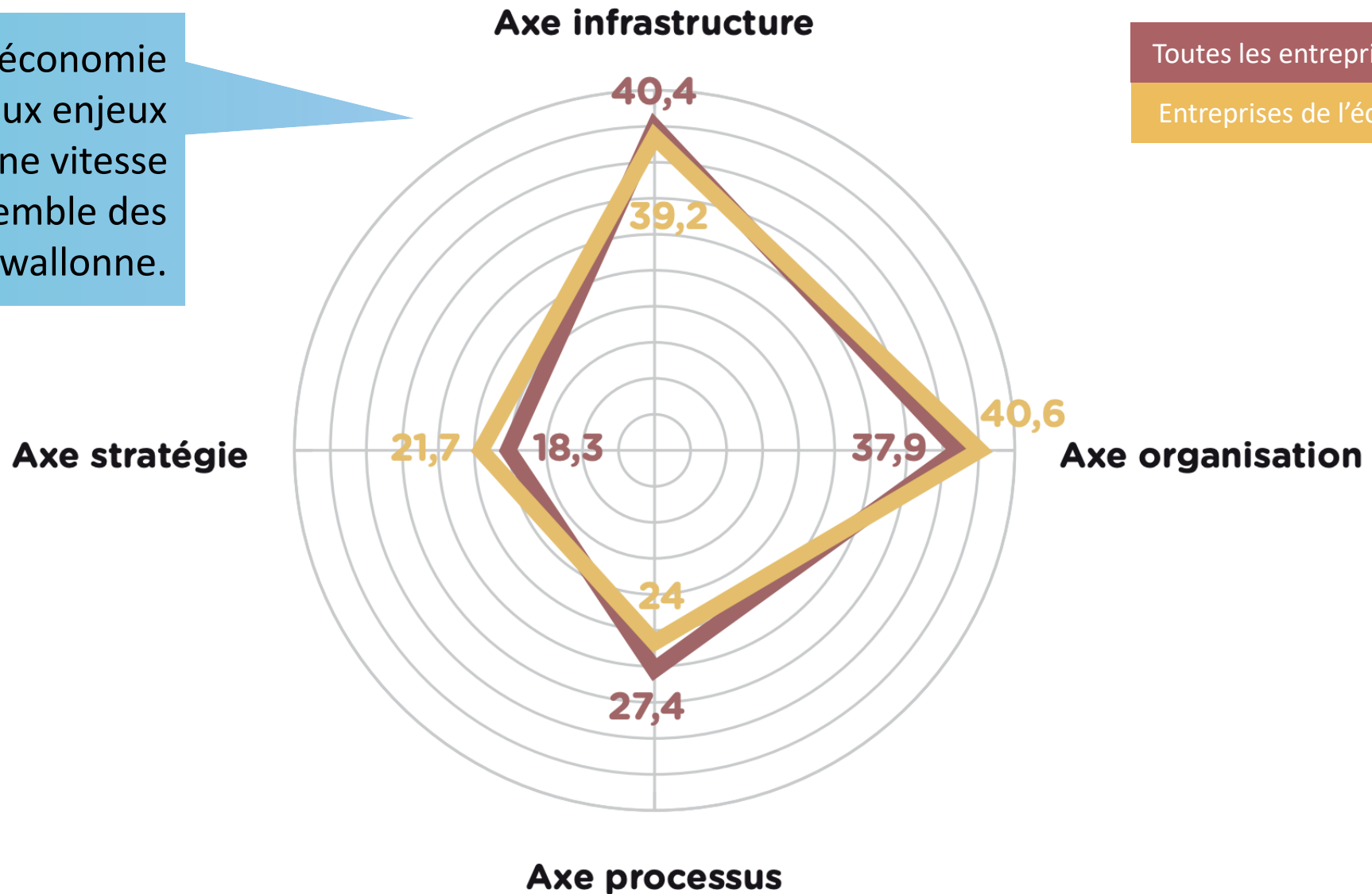
- **50% (-)** des sites de vente proposent le **paiement en ligne**. Carte de crédit (37%) et paiement par virement avant livraison (24%) sont les moyens les plus fréquents.
- **50% (+6)** des sites de vente en ligne offrent une ou plusieurs **option(s) de livraison**. Transporteur spécialisé et enlèvement en magasin sont les deux options le plus souvent proposées.

Plan

- Contexte du baromètre entreprises 2022
- Patrons et stratégie numérique
- (Axe Infrastructure)
- (Axe Organisation)
- (Axe Processus)
- Axe Stratégie commerciale
- **Maturité 2022 des entreprises wallonnes**
- Conclusions et perspectives du baromètre entreprises 2022
- Le projet digital commerce

Maturité numérique des entreprises 2022

Les entreprises de l'économie sociale s'adaptent aux enjeux du numérique à une vitesse très similaire à l'ensemble des entreprises wallonne.



Digiscore de maturité numérique des entreprises 2022

Le second facteur déterminant pour le niveau de maturité numérique est le secteur d'activité des entreprises.

| Secteurs | Axe Infrastructure | Axe Organisation | Axe Processus | Axe Stratégie |
|------------------------------|--------------------|------------------|---------------|---------------|
| Numérique et recherche | 61,6 | 72,6 | 47,9 | 32,1 |
| Finance | 49,9 | 55,4 | 41,7 | 24,8 |
| Culture et médias | 49,3 | 55,8 | 33,8 | 23,1 |
| Distribution | 45,4 | 42,6 | 31,8 | 22,4 |
| Services aux entreprises | 45,3 | 44,8 | 28,6 | 16,6 |
| Secteur social et associatif | 42,4 | 40,8 | 28,9 | 20,8 |
| Autres industries | 43,7 | 35,1 | 26,6 | 23,8 |
| Immobilier | 42,1 | 43,2 | 24,3 | 20,3 |
| Industrie lourde et métal | 41,4 | 31,5 | 32,6 | 19,8 |
| Commerce | 37,8 | 34,0 | 26,9 | 22,7 |
| Soins de santé | 38,9 | 38,2 | 25,4 | 11,5 |
| Transport et logistique | 32,7 | 29,7 | 25,7 | 19,6 |
| Construction | 37,7 | 32,1 | 25,3 | 12,4 |
| Garages | 35,4 | 28,3 | 28,9 | 15,0 |
| Agriculture | 31,1 | 27,0 | 18,2 | 10,7 |
| Horeca | 28,4 | 18,8 | 18,0 | 16,1 |
| Ensemble des secteurs | 40,4 | 37,9 | 27,4 | 18,3 |

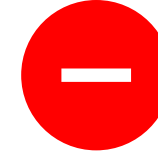
Plan

- Contexte du baromètre entreprises 2022
- Patrons et stratégie numérique
- (Axe Infrastructure)
- (Axe Organisation)
- (Axe Processus)
- Axe Stratégie commerciale
- Maturité 2022 des entreprises wallonnes
- **Conclusions et perspectives du baromètre entreprises 2022**
- Le projet digital commerce

Conclusion : un baromètre 2022 contrasté



- Perception positive du numérique par les patrons : 45% (+10) sont convaincus.
- Présence en ligne en nette progression (sites et réseaux sociaux).
- Utilisation des services Cloud (13 points au-dessus de la moyenne UE27).
- Progression du télétravail et des usages de logiciels collaboratifs.
- Progression de l'automatisation des commandes en ligne.

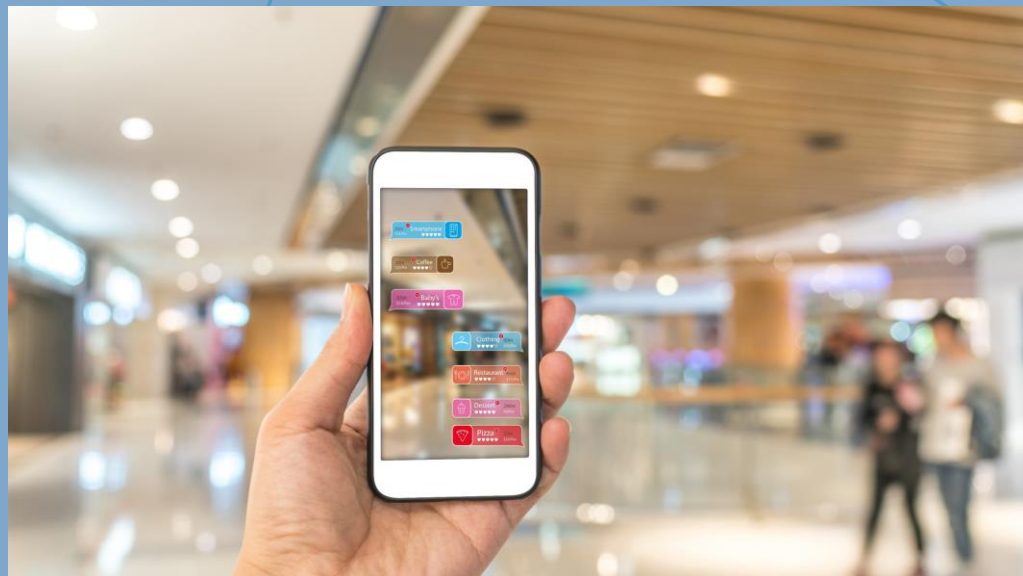


- Seulement 14% d'entreprises connectées via la fibre.
- Baisse de la formation continue au numérique et niveau globalement insuffisant.
- 20% seulement des projets numériques s'inscrivent dans une stratégie globale de transformation.
- Trop faible utilisation de la facturation électronique par les entreprises.
- Trop peu de vente en ligne.

www.digitalwallonia.be/entreprises2022

Plan

- Contexte du baromètre entreprises 2022
- Patrons et stratégie numérique
- (Axe Infrastructure)
- (Axe Organisation)
- (Axe Processus)
- Axe Stratégie commerciale
- Maturité 2022 des entreprises wallonnes
- Conclusions et perspectives du baromètre entreprises 2022
- **Le projet digital commerce**



Digital Commerce

Plan de Relance Wallon fiche 225

Janvier 2023

1. Description du projet

Le programme Digital Commerce vise à accélérer la transformation numérique des entreprises par le commerce en ligne et le marketing digital en promouvant l'adoption d'usages et de technologies numériques. Dans ce cadre, il vise principalement le secteur de la distribution de proximité (Commerce, HORECA, Tourisme), les TPE & les professions libérales.

Missions assumées par 5 partenaires :

- ✓ Agence du Numérique: gouvernance, étude e-commerce, Digiscore, événements
- ✓ SNI: Sensibilisation et accompagnement (webinaires et Digital Days)
- ✓ IFAPME : Mise en œuvre (ateliers présentiels)
- ✓ HORECA Wallonie: Sensibilisation et accompagnement (Evénement, ateliers présentiels, livre blanc)
- ✓ VISIT Wallonia: Sensibilisation et accompagnement (Evénement, ateliers présentiels, livre blanc)

2. Réalisations 2022

- Agence du Numérique :
- Etude sur le secteur de l'e-commerce en Wallonie et à Bruxelles (en cours de finalisation)
- Coordination des plans d'actions et de communication des partenaires (6 réunions plénières)
- Evénement de Kick Off du projet à Walibi (145 inscrits, 128 participants)
- SNI : webinaires
- 877 participants effectifs
- Taux de satisfaction entre 4,4 et 4,7/5
- 82% des nouveaux inscrits
- Nbre de webinaires : 21 (digital commerce, professions libérales et cyber)
- Horeca Wallonie : Ateliers de formation en présentiel
- 225 participants sur 6 thématiques (Satisfaction 4,5/5) - (Horeca Wallonie)
- IFAPME : Ateliers de mise en œuvre
- 151 participants effectifs sur 5 thématiques (Satisfaction 4,7/5) –(IFAPME)
- VisitWallonia : 2 journées de colloques (VisitWallonia E-commerce Days)
- 456 inscrits
- 420 participants

Les informations diffusées sur Facebook (Page Digital Commerce) ont atteint **759.851 vues en 2022.**



3. Les actions 2023

- 1. Publication des livres blancs sectoriels** sur les bonnes pratiques e-commerce de VisitWallonia et d'Horeca Wallonie
- 2. Publication et diffusion l'étude e-commerce AdN** réalisée en 2022 en vue d'animer l'écosystème des e-commerçants
- 3. Webinaires & séminaires thématiques** (tous les partenaires) : au moins 1000 commerçants, 500 professions libérales et 350 acteurs du tourisme et de l'HoReCa.
- 4. Ateliers de mie en œuvre** (IFAPME) : 10 ateliers thématiques proposés dans les différents centres ; 300 participants effectifs pour 500 inscrits.
- 5. 5 événements de networking sectoriels** axés sur l'e-commerce (SNI/IFAPME, VisitWallonia, Horeca Wallonie) : 3 Digital Days, 1 VisitWallonia E-commerce Days, 1 rencontre sectorielle HoReCaTEL
- 6. 1** à l'occasion de la **publication de l'étude e-commerce** pour inspirer d'autres vendeurs en ligne.
- 7. 2 événements de clôture** des actions Commerce, Horeca, Tourisme et Professions Libérales.

4. Les indicateurs généraux de DC 22-24 : **impacts** et **réalisations/résultats***

Augmenter de 10% la vente en ligne dans les secteurs cibles par rapport 2022 (cfr. Digiscore 2024)

Augmenter de 10 points le taux de sites web et de présence sur les réseaux sociaux dans les secteurs cibles DC 22-24 par rapport 2022 (cfr. Digiscore 2024)

Augmenter de 10 points la maturité numérique des publics cibles par rapport à 2022 (cfr. Digiscore 2024)

Nombre de marques d'intérêt pour l'étude e-commerce et ses dérivés (fiches didactiques, podcasts, TikTok)

Nombre d'événements sectoriels organisés par les partenaires ainsi que succès de ces derniers

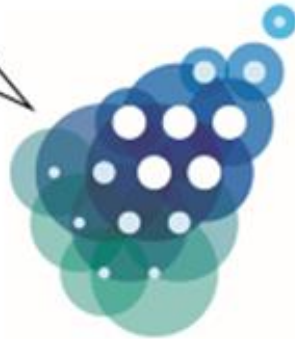
Nombre de webinaires, modules de formations et ateliers de mise en œuvre organisés pour les trois publics cibles + satisfaction des participants



We **love** digital !

We **know** digital !

We **make** digital !



Agence
du Numérique

Agence du Numérique

Av. Prince de Liège, 133 - 5100 Jambes

+32 (0)81 778080

www.adn.be

Digital Wallonia

www.digitalwallonia.be

info@digitalwallonia.be

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

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

Hélène Raimond

Expert Senior

helene.raimond@adn.be

[+32 \(0\)479629120](tel:+322479629120)



digital
wallonia
.be



Agence
du Numérique