

Kick Off Digital Commerce

Accélérer la transformation numérique des entreprises



Programme

9h00. Accueil et petit-déjeuner.

10h00. Mot de bienvenue par l'Agence du Numérique. Fanny Delière, directrice du pôle Économie et Secteur numériques.

10h15. Le programme Digital Commerce : les objectifs, les impacts et la célébration de la dix-millième entreprise accompagnée dans le cadre du programme par Hélène Raimond, program leader Digital Commerce pour l'Agence du Numérique.

10h30. Keynote. Emna Everard, CEO de Kazidomi : une success story de l'entrepreneuriat féminin et de l'e-commerce local et durable.

11h00. SNI/IFAPME : le parcours du commerçant sur une chaîne de valeur complète allant de la sensibilisation à la formation en passant par le coaching lors des Digital Days, Frédéric Godart, responsable du projet Digital Commerce pour le SNI, Alice Coppens, responsable du projet Digital Commerce pour l'IFAPME.

11h20. Pause.

11h35. VISITWallonia et la Fédération HoReCa Wallonie : présentation du plan commun de sensibilisation et de formation à la digitalisation pour les secteurs HoReCa /Tourisme. Olivier Daloze, directeur à VISITWallonia, Pierre Poriau, secrétaire général de la Fédération HoReCa Wallonie

12h00. Lunch.

Dès 13h30. Après-midi libre dans le parc.



Fanny Deliège

Directrice du pôle Secteur et
Économie numérique



Hélène Raimond

Experte senior en maturité numérique des entreprises

Digital Commerce

Accélérer la transformation numérique des entreprises



Agenda

1. Pourquoi Digital commerce ?
2. Tout commence en 2016
3. Le cap des 10.000
4. Fonctionnement de Digital Commerce
5. Les 5 USP de Digital Commerce
6. Les 5 leviers
7. Analyse d'impacts
8. Les grandes tendances
9. Maturité numérique des publics cibles
10. Impacts économiques
11. Part de la digitalisation dans le CA
12. Evaluation en 10 points
13. Ils témoignent...
14. Conclusion

1. Pourquoi Digital commerce ?

- Les publics cibles constituent une grande partie la **vitalité économique des centralités**.
- **70% des e-shops belges ont un siège social situé en Flandres, 20% à Bruxelles et seulement 10% en Wallonie** (SimilarWeb 2022).
- En 2023, les consommateurs belges ont dépensé 16,3 milliards d'euros en ligne, dont **5,5 milliards sur des plateformes étrangères** (Becom, mars 24).
- En 2018, les taux d'e-commerce des publics cibles étaient parmi les plus faibles du tissu économique régional (entre 10% et 32%). En 2022, les **cafés-restaurants** affichaient un taux de vente en ligne de **20% (*2)**, le **commerce de 28% (+10)** tandis que **l'hôtellerie et le tourisme atteignaient 50% (+18)** (Digital Wallonia, 2022).

Classement	Site web
1	bol.com
2	2dehands.be
3	amazon.fr
4	zalando.be
5	sharepoint.com
6	microsoft.com
7	booking.com
8	amazon.nl
9	coolblue.be
10	2ememain.be

Similar Web 2022

2. Tout commence en 2016 ...

- **2016** : 33 ateliers présentiels réunissent 750 commerçants de centre-ville dans plus de 30 villes wallonnes.
- **2019** : 38 ateliers réunissent 980 commerçants.
- **2021** : pas moins de 2093 commerçants participent aux webinaires (Covid oblige) auxquels s'ajoutent 1960 professionnels de la santé.

3. Le cap des 10.000

7.779

commerçants accompagnés depuis 2016

2.778

professions libérales accompagnées
depuis 2021

690

entreprises formées par l'IFAPME depuis
2022

660

entreprises ont participé aux actions
d'Horeca Wallonie depuis 2022

1385

acteurs touristiques sensibilisés depuis
2022

Le cap des 10.000 entreprises accompagnées a été franchi en juin 2024

4. Fonctionnement du programme

5 partenaires proposent une chaîne de valeur complète :

- sensibilisation,
- formation,
- accompagnement,
- promotion des aides régionales.



Agence
du Numérique



IFAPME



sni syndicat neutre
pour indépendants



VISIT
Wallonia
.be



Fédération
HoReCa
Wallonie



unp lib

5. Les 5 USP de Digital Commerce

- Une chaîne de valeur complète de la sensibilisation à la mise en œuvre.
- Des entrepreneurs pas uniquement des formateurs.
- Des exemples fournis par les participants.
- Une vraie communauté.
- Des enquêtes d'impacts et non de réalisations, comparées à des panels vierges.

6. Les 5 leviers

1. **Webinaires et ateliers de formation** en stratégie digitale, e-commerce, cyber sécurité, IA, gestion hôtelière, digitalisation de l'Horeca, etc.
2. **Événements de sensibilisation** (sectoriels) permettant aux chefs d'entreprise et aux partenaires du programme de se rencontrer physiquement (networking).
3. **Séances de coaching** avec des formateurs et spécialistes labellisés chèques -entreprises
4. **Guides de bonnes pratiques et livres blancs** balisant l'e-commerce.
5. **Communication** : plateforme et canaux de Digital Wallonia, magazines sectoriels, vidéo témoignages, replays des webinaires, chaînes YouTube des partenaires, page Facebook du programme, sites web des partenaires, etc.

7. Analyse d'impacts

1. La gestion par la donnée est au cœur de la stratégie Digital Wallonia.
2. L'objectif principal de cette analyse est de mesurer l'impact de Digital Commerce sur la maturité numérique et la prospérité économique des participants en comparaison de celle des cibles non atteintes.
3. Pas moins de 900 enquêtes ont été menées au début de cette année.

8. Les grandes tendances

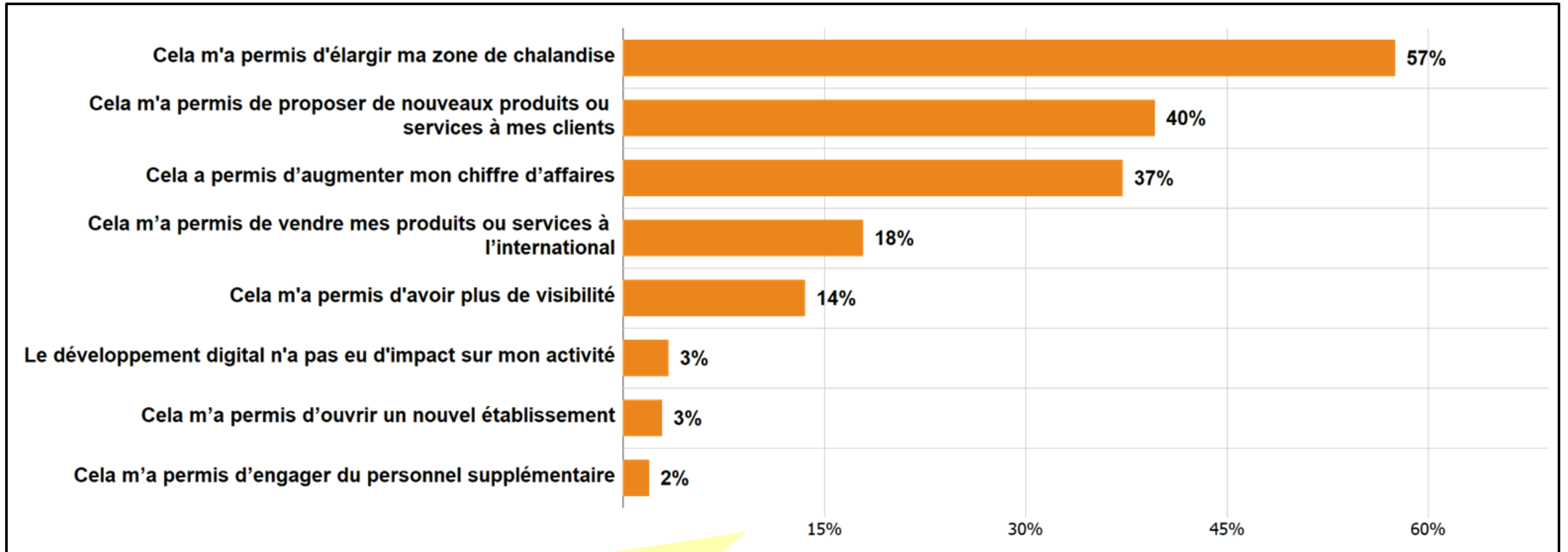
- 1. Les participants utilisent plus de technologies que les non atteints (5 contre 4 en moyenne).**
- 2. Les participants consacrent trois journées par mois à leur stratégie digitale contre 2 pour les non atteints.**
- 3. 81% des participants investissent en moyenne 600 € de plus par an.**
- 4. La participation permet principalement l'amélioration de l'usage des outils existants (réseaux sociaux, d'un Google Business Profile et d'un site e-commerce).**

9. Maturité numérique des publics cibles

Chiffres clés participants // non atteints :

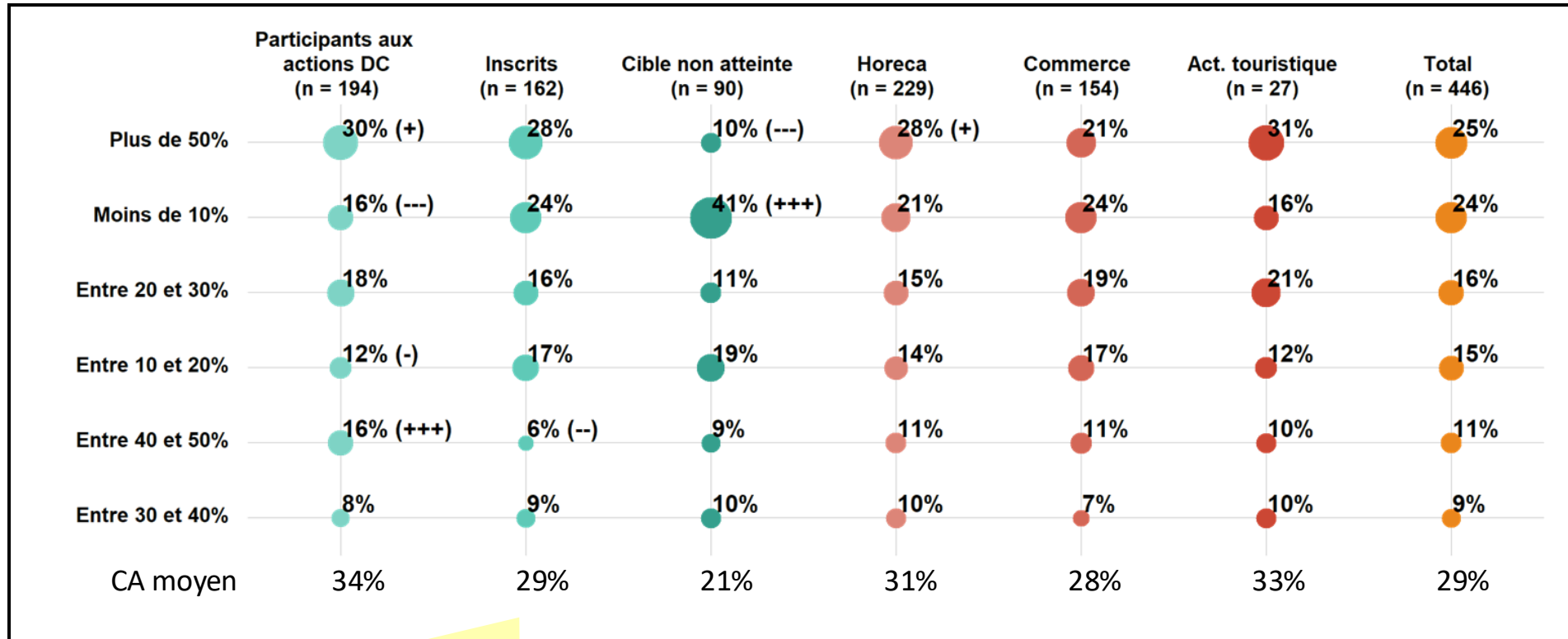
- Site web : **72%** // 47%
- Agenda en ligne pour la prise de rdv : **69%** // 51%
- Profil FB pro : **63%** // 41%
- Logiciels ou technologies spécifiques au métier : **55%** // 39%
- Un profil LinkedIn : **52%** // 34%
- Un fichier client informatisé : **49%** // 42%
- Google Business Profile : **42%** // 27%
- Usage de l'IA générative : **29%** // 9%

10. Impacts économiques de Digital Commerce



Les impacts notables du digital sont davantage de clients, le développement de nouveaux produits/services, l'augmentation du CA et l'internationalisation.

11. Part du CA attribuée à la digitalisation



30% des participants attribuent plus de 50% de leur CA à la digitalisation.
En 2021, ils n'étaient que 16%.

A red speech bubble with a black outline, containing the text "Ils témoignent".

Ils témoignent

15. Conclusions

1. Recruter davantage chez les **non atteints**.
2. Renforcer les **partenariats** de terrain.
3. Augmenter l'implémentation de **nouveaux outils** numériques.
4. **Distanciel ET présentiel**.
5. Mesurer la **maturité numérique** des publics cibles grâce au **baromètre**.



Plus d'infos sur
www.digitalwallonia.be/commerce

Restons en contact !

Nous sommes à votre disposition.



Hélène Raimond

helene.raimond@adn.be



Emma Everard

CEO de Kazidomi

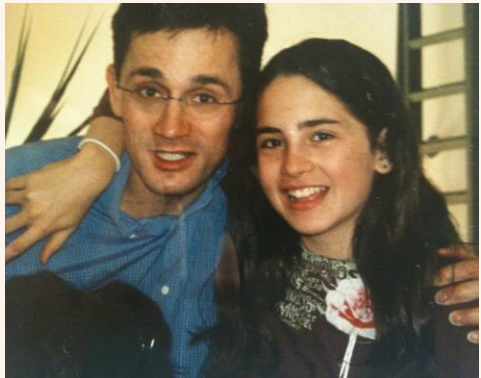
Digital Commerce

16 septembre

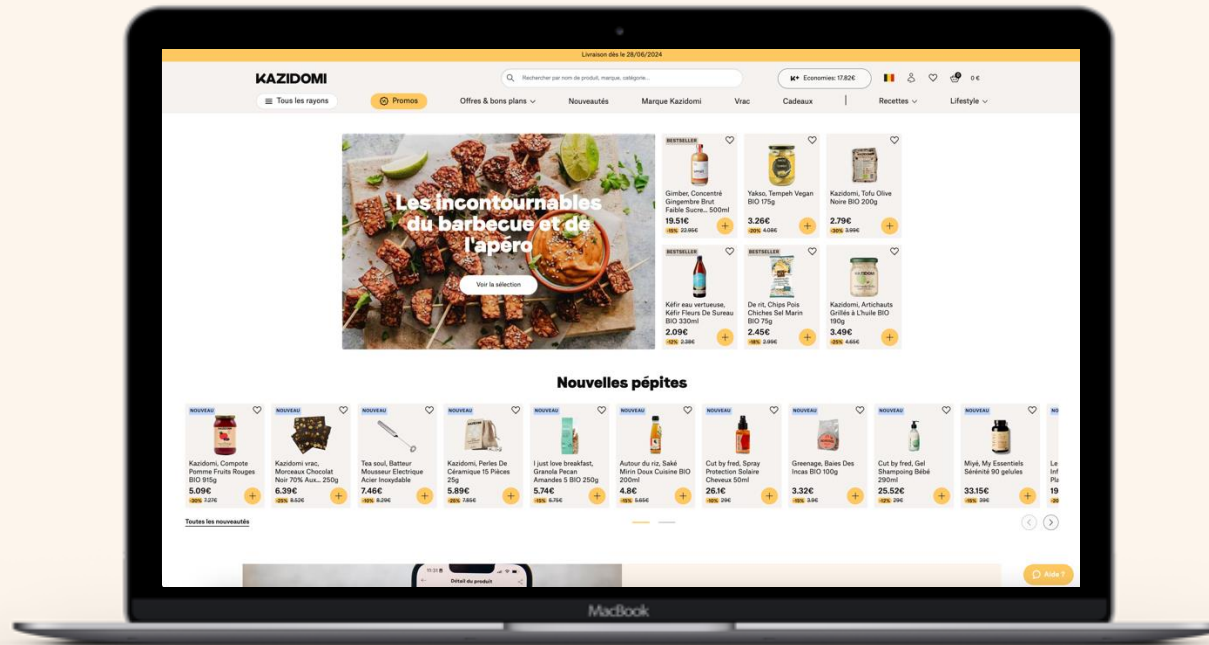
**Une success story de l'entreprenariat
féminin et de l'e-commerce local et
durable**

KAZIDOMI

Hello, moi c'est Emna 31 ans et bientôt maman 😊



Kazidomi le supermarché le plus sain.



4,000

Produits sains triés sur le volet

59€

Abonnement annuel



Jusqu'à **50%**

De réductions sur tout les produits

La marque Kazidomi

200

References

>30%

Des ventes

Nous avons supprimé certains intermédiaires et travaillons en direct avec des producteurs pour améliorer la qualité des produits et payer une rémunération décente à ces derniers.





12k+

**Commandes
par mois**

+100k

Clients

€15m

de ventes par an

Comment est-on arrivés là ?

Un vrai problème de société à résoudre



Pourquoi un e-commerce ? Dream easy !



Pourquoi un e-commerce ? Dream big !



2016



2018



2025

Est-ce que c'est dur ?

YES

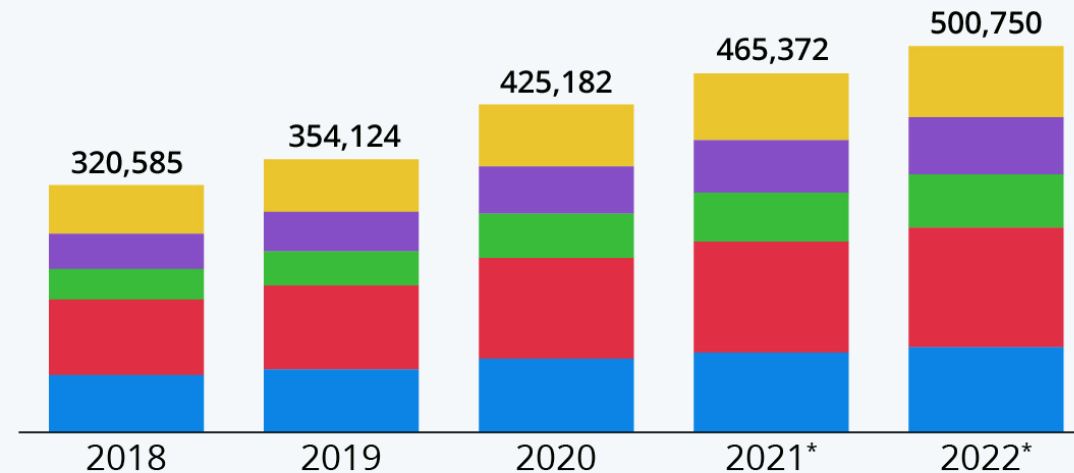


Le Covid a créé de nombreuses opportunités sur l'Online

The Covid Effect on European E-Commerce

(Forecast) e-commerce revenue in Europe, by segment (in million USD)

■ Electronics & Media ■ Fashion ■ Food & Personal Care
■ Furniture & Appliances ■ Toys, Hobby & DIY



* Forecast

Source: Statista Digital Market Outlook



Plus d'opportunités veut aussi dire plus de concurrence

Des gros acteurs ...



Des marques online...

FRICHTI



KAZIDOMI

Des nouveaux entrants...



weezy

Zapp



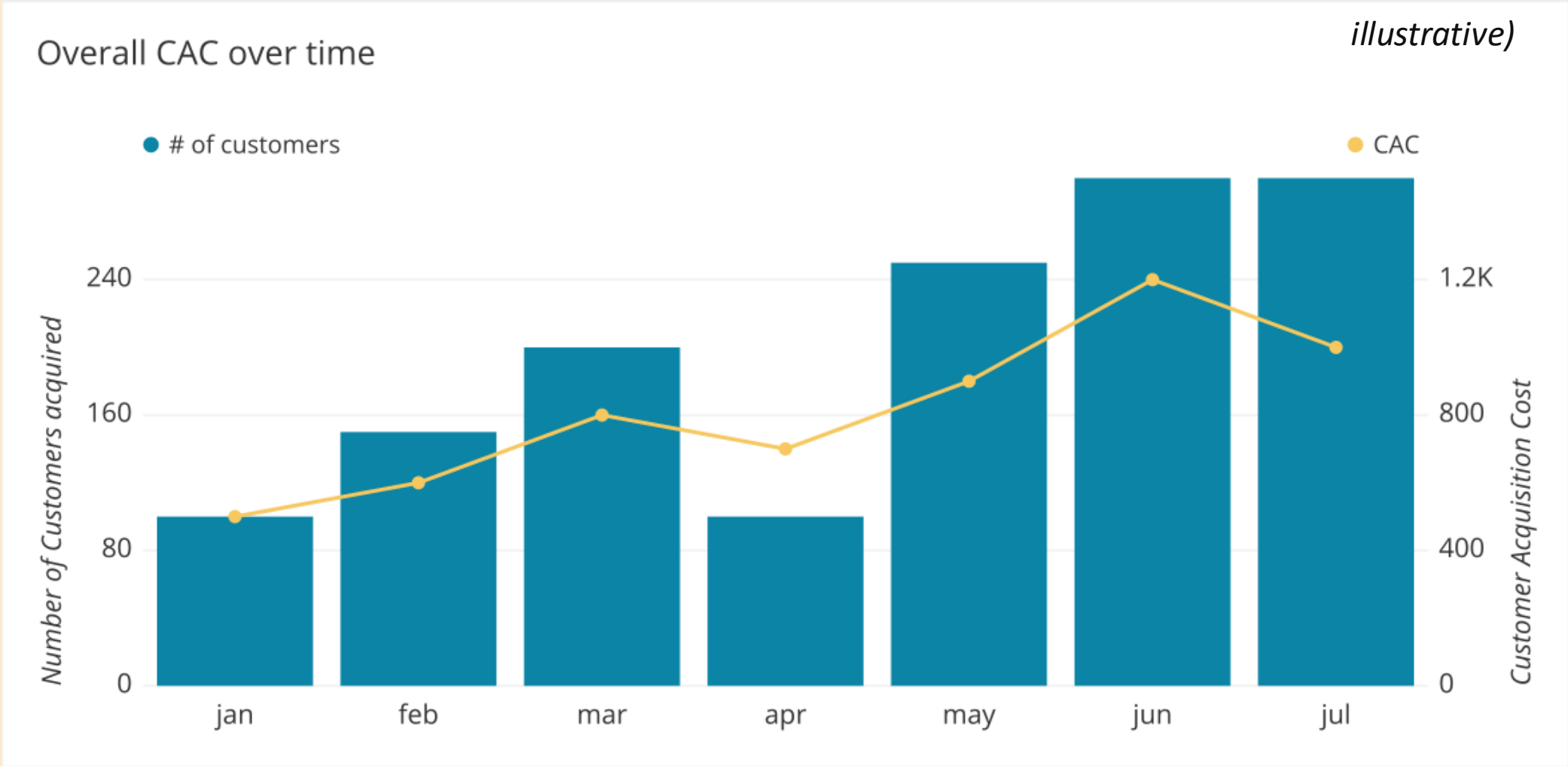
Dija

cajoo

Des acteurs physiques...



Avec pour résultat, une très forte augmentation des coûts médias



Comment s'en sortir ?

Des valeurs fortes = un vrai élément différenciateur

Certified



Corporation™

Nous faisons partie d'un réseau exclusif d'entreprises (3 500 dans le monde) respectant des normes exemplaires en matière sociale, éthique et écologique.



Kazidomi compense ses émissions carbone.



Nos marques ont la certification Agriculture Biologique.

La tech au coeur du business

- **Utilisation des données**
 - Pour mieux comprendre son business
 - Pour prendre des décisions plus éclairées
- **Rôle de l'intelligence artificielle**
 - Recommandations clients
 - Passage des commandes fournisseurs
 - Création des tournées de livraison
 - Rédaction de contenu
 - Recherches diverses: journalistes par ex.
 - Finance et comptabilité: check facture
 - ...



→ Comment être plus efficace pour passer du temps sur l'optimisation des coûts et la création de valeur

Qui doit pousser l'introduction des technologies ?



I'M A ~~FEMALE~~ CEO.

Diversifier son activité et saisir les opportunités



pulse

pulse PROTEIN PEANUT BUTTER

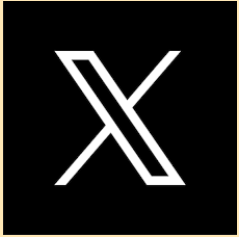
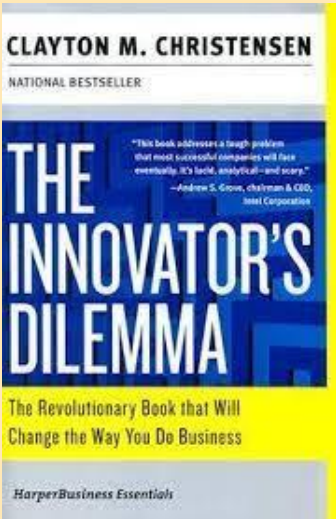
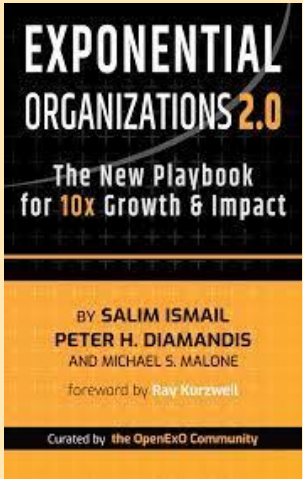
pulse PROTEIN POWDER CHOCOLATE

pulse PROTEIN BANANA

pulse PROTEIN CHOCOLATE DREAM

DES PROTÉINES SAINES ET GOURMANDES POUR TOUS-TES

Comment on fait pour rester à la page ?



Quelques conseils

- **Accepter de se remettre en question**
- **Adopter le changement rapidement**
- **Se former en permanence**
- **Rester ouvert aux opportunités**
- **Se rappeler constamment le Why**
- **Construire une culture forte avec une vision et mission claire**
- **Être humain, authentique et transparent dans sa communication**
- **Construire une communauté forte**
- **Et tester, tester, tester.**

Start the change

KAZIDOMI



Frédéric Godart

Chargé du projet Digital
Commerce au SNI



Alice Coppens

Chargée du projet Digital
Commerce au IFAPME

Digital Commerce

Accélérer la transformation numérique des entreprises



**Le parcours du commerçant
sur une chaîne de valeur complète
allant de la sensibilisation à la formation
en passant par le coaching lors des Digital Days**



Frédéric GODART
Chargé du projet au SNI



Alice COPPENS
Chargée du projet à l'IFAPME





Partenaire historique de Digital Commerce depuis son lancement

La team Digital Commerce du SNI gère trois activités principales :



Diffusion et organisation de webinaires



Organisation des Digital Days



Rédaction et diffusion de magazines

Quelques chiffres des webinaires

Ces chiffres concernent la période entre septembre 2023 et août 2024 pour Digital Commerce ainsi que Digitales Professions Libérales

29 webinaires

4.885 inscrits

2.265 participants

5.878 replays

403

Instagram et Facebook : du like à la vente

431

Créez du contenu visuel impactant grâce à CANVA

339

Du tournage au montage : produire du contenu efficace

**Ces excellents résultats sont le fruit d'une
stratégie de promotion efficace des
webinaires.**

Stratégie de promotion des webinaires

Beaucoup d'actions sont réalisées en amont des webinaires

Définition du programme

Réalisation de visuels et packs communication

Stratégie de promotion

de

Bea

en a

Chaque **pack de communication** contient :

- Les visuels personnalisés avec le logo du partenaire (format publication META, stories, etc.) ;
- Une proposition de texte pour leurs réseaux sociaux ;
- Une proposition de texte pour leurs newsletters et/ou site.

Réalisation de
visuels et packs
communication

Stratégie de promotion des webinaires

Beaucoup d'actions sont réalisées en amont des webinaires

Définition du programme

MAILING

À nos affiliés

À tous nos relais

À nos webinautes

Réalisation de visuels et packs communication

Diffusion sur les réseaux sociaux

Mise à jour du site sninet.be

Stratégie de promotion des webinaires

Beaucoup d'actions sont réalisées en
amont des webinaires

429 mails
envoyés/webinaire

309 partages
directs de nos
visuels sur la page
FB de Digital
Commerce

1.015.138 vues de
nos visuels sur FB
de Digital
Commerce et SNI

Qui sont nos partenaires ?

Merci à vous !

Nos relais de communication
(ADL, GCV, Associations de
commerçants dans TOUTE la
Wallonie)

Les fédérations
professionnelles membres du
SNI : UNEB, Femape, etc.

Les partenaires du projet
(IFAPME, VisitWallonia,
Fédération Ho.Re.Ca wallonie)

L'UNPLIB et ses partenaires
des Professions Libérales

Stratégie de promotion des webinaires

Beaucoup d'actions sont réalisées en amont des webinaires

Définition du programme

MAILING

À nos affiliés

À tous nos relais

À nos webinautes

Réalisation de visuels et packs communication

Diffusion sur les réseaux sociaux

Mise à jour du site sninet.be

Un projet avec l'IFAPME !

Le SNI informe son public des actions de l'IFAPME.

Participation de l'équipe IFAPME aux Digital Days organisés par le SNI

Diffusion sur les réseaux sociaux du SNI

Réception des informations pratiques des actions de l'IFAPME

Diffusion lors des webinaires et après (envoi des liens de replay et des slides)



Partenaire du projet Digital Commerce



Organisation d'ateliers



Organisation de Digital Days



Communication



Un projet avec l'IFAPME !

Pour aller plus loin après les webinaires, l'IFAPME propose des ateliers d'information et de sensibilisation.

Partage de la programmation des actions SNI à l'équipe IFAPME

Programmation d'ateliers sur l'ensemble du Réseau IFAPME

Les ateliers disponibles



Comment créer un **site e-commerce** performant

INSCRIVEZ-VOUS



Usage professionnel de **Facebook**

INSCRIVEZ-VOUS



Usage professionnel d'**Instagram**

INSCRIVEZ-VOUS



Usage professionnel de **Google Business Profile**

INSCRIVEZ-VOUS



Utiliser les **Marketplaces** pour augmenter ses ventes

INSCRIVEZ-VOUS

Canva

Renforcer son image grâce à **Canva**

INSCRIVEZ-VOUS



L'**intelligence artificielle** pour les commerçants

INSCRIVEZ-VOUS



Cybersécurité - Protection des **données**

INSCRIVEZ-VOUS



Comment promouvoir mon activité grâce à **Tik Tok**

INSCRIVEZ-VOUS



Création de **visuels** et **textes accrocheurs**

INSCRIVEZ-VOUS



Création de **vidéos** pour les réseaux sociaux

INSCRIVEZ-VOUS



Les **Webinaires** du SNI



Ateliers d'information et de sensibilisation [Janvier 2023 > Août 2024]



187 ateliers



± 7 participants par atelier

★★★★☆ 4,7/5

- Prise en compte de la réalité du terrain
- Maîtrise du sujet
- Qualité de l'accueil
- Qualité des supports fournis

INSTAGRAM

2

FACEBOOK

1

CRÉATION DE
VISUELS ET TEXTES
ACCROCHEURS

3

Un projet avec l'IFAPME !

Pour aller plus loin après les webinaires, l'IFAPME propose des ateliers d'information et de sensibilisation.

Communication des actions
Digital Commerce,
de l'IFAPME et du SNI

Programmation
d'ateliers sur
l'ensemble du
Réseau IFAPME

Partage de la
programmation
des actions SNI à
l'équipe IFAPME

Communication de l'IFAPME

[Depuis janvier 2024]

1.386.277 contacts

- 📣 Réseaux sociaux 379.159 personnes
- 📣 Site internet 12.835 personnes
- 📣 Mailing 19.012 personnes
(partenaires, commerçants, IFAPME...)
- 📣 Radio 695.762 personnes
- 📣 Pre-roll 279.509 personnes
RTBF Auvio, RTLPlay et Youtube



Coiffer vos clients sur TikTok

Le numérique offre plein d'opportunités aux commerçants. Boostez votre digital !

IFAPME Digital Commerce digital wallonia Agence du Numérique sni Wallonie Relance

Boostez votre digital !

Le numérique offre plein de possibilités aux commerçants.

IFAPME Digital Commerce digital wallonia

TERRE ENTREPRENEUR
Facile de se lancer en tant que commerçant, mais il faut être prêt à relever des défis. Le numérique offre de nouvelles opportunités de croissance et de visibilité.

DEMANDER VOTRE DIAGNOSTIC NUMÉRIQUE !
Prescription numérique pour évaluer votre situation et identifier les axes d'amélioration.

NUMÉRIQUE ET ARTISANAT
Le numérique offre de nouvelles opportunités de croissance et de visibilité pour les artisans.

Digital Commerce digital wallonia

IFAPME Digital Commerce digital wallonia Agence du Numérique sni Wallonie Relance

Vous êtes ici : Accueil > Actualités > Digital Commerce : réussir l'évolution numérique de votre commerce !

19 avril 2024 Dernière mise à jour : 19.08.2024

Digital Commerce : réussir l'évolution numérique de votre commerce !

Digital Commerce est un dispositif gratuit à l'adresse des commerçants, hôteliers, restaurateurs et opérateurs touristiques. Des webinaires de sensibilisation, suivis d'ateliers

[DISCUTEZ AVEC NOUS](#)

Etoiler votre resto sur Google

Le numérique offre plein d'opportunités aux commerçants. Boostez votre digital !

IFAPME Digital Commerce digital wallonia Agence du Numérique sni Wallonie Relance

Prochains webinaires en ligne et gratuits

pour commerçants, artisans, professions libérales, etc.

Mars et avril 2024

- Lundi 11 mars 2024 à 19h
Les nouveaux horizons de votre communication : de Pinterest aux podcasts
- Lundi 25 mars 2024 à 19h
Bien choisir vos prestataires pour votre communication digitale
- Lundi 8 avril 2024 à 19h
L'e-commerce simplifié : créez votre boutique en ligne
- Lundi 22 avril 2024 à 19h
L'e-commerce simplifié : développez votre boutique en ligne

IFAPME Digital Commerce digital wallonia Agence du Numérique sni Wallonie Relance

Afficher dans le navigateur

IFAPME Digital Commerce digital wallonia

Le numérique offre plein d'opportunités aux commerçants.

Chère commerçante, Cher commerçant,

Intelligence artificielle, cybersécurité, e-commerce, TikTok... Autant de termes que vous entendez probablement tous les jours. Mais comment faire pour les intégrer dans l'évolution numérique de votre entreprise ?

Le programme Digital Commerce va vous permettre de développer GRATUITEMENT vos compétences digitales et de profiter des nombreuses opportunités que le numérique offre aux commerçants. En suivant tout ou partie des ateliers proposés vous pourrez rapidement accroître votre visibilité en ligne, améliorer l'expérience client, augmenter vos ventes, rester compétitif et réduire les coûts globaux de votre entreprise dans un environnement concurrentiel.

Toutes les thématiques du commerce en ligne sont abordées :

- exploiter les réseaux sociaux dans une logique commerciale,
- protéger vos données sur le web,
- maîtriser l'intelligence artificielle,
- créer un site e-commerce performant,
- produire des vidéos, des images et des textes accrocheurs, etc.

Tous les commerçants sont concernés, y compris les artisans, les professions libérales, le secteur de l'horeca et les acteurs du tourisme.

Vendre vos fleurs sur Instagram

Inscrivez-vous sans tarder à une session dans le Centre IFAPME de votre choix. Les ateliers sont organisés en journée ou en soirée, en présentiel ou en distanciel selon les cas. Ils vous sont offerts dans le cadre du Plan de relance de la Wallonie.

Nous vous souhaitons plein succès dans le développement de votre entreprise et espérons vous compter prochainement parmi les participants aux ateliers de l'IFAPME.

IFAPME Digital Commerce digital wallonia Agence du Numérique sni Wallonie Relance

Un projet avec l'IFAPME !

Pour aller plus loin après les webinaires, l'IFAPME propose des ateliers d'information et de sensibilisation.

Partage de la programmation des actions SNI à l'équipe IFAPME

Programmation d'ateliers sur l'ensemble du Réseau IFAPME

Communication des actions Digital Commerce, de l'IFAPME et du SNI

Organisation de Digital Days

Écoute et analyse des requêtes du public et du secteur pour adapter la programmation à la demande du terrain



Salon professionnel destiné aux indépendants

Commerçants, titulaires de professions libérales, artisans, chefs de PME, TPE, etc.



1^{er} collaboration très fructueuse avec la Ville **WAVRE**



TOURNAI

le 7 octobre 2024

Centre IFAPME de Tournai



ATELIERS d'une heure avec des experts sur les thématiques de l'intelligence artificielle, des réseaux sociaux, de la stratégie digitale, etc.

SPEEDCOACHINGS avec des experts qui analysent votre activité en ligne, vos réseaux sociaux, votre cybersécurité, etc. et vous conseillent avec des propositions personnalisées

Cap sur d'autres initiatives

Depuis son lancement, le projet Digital Commerce a beaucoup évolué et est source de développement professionnel.

D'autres initiatives reconnaissent l'intérêt du programme Digital Commerce et de toutes ses actions. C'est le cas de **FormAction Commerces** qui propose les différentes activités Digital Commerce dans le plan d'action personnalisé aux commerçants : webinaires, ateliers, Digital Days...



Digital Commerce



Digital Days

Ateliers

Webinaires

Digital Commerce

Pour la suite ?



- 30 webinaires
- Des ateliers

Des thématiques toujours plus adaptées au public et aux tendances

- 3 Digital Days
Mons, Namur et Wavre
SAVE DE DATE !
Digital Day à l'IFAPME de Tournai
le 7 octobre 2024
- Des magazines
- Compte TikTok du SNI
- Évolution de la chaîne YouTube SNI
- ...

Nous voulons proposer un projet toujours plus adapté aux besoins des commerçants. C'est pour ça qu'à chaque fin de programme, nous réalisons une grande enquête et 2025-2026 sera innovant à coup sûr.

À propos des actions du SNI et de l'IFAPME, les participants ont souligné :

- ❖ La qualité, la structuration et la pertinence des webinaires ;
- ❖ La disponibilité des replays ;
- ❖ La qualité des formateurs, la possibilité d'échanger avec eux et leurs maîtrises des sujets ;
- ❖ La prise en compte de la réalité du terrain ;
- ❖ Les exemples concrets.

Restons en contact !

Nous sommes à votre disposition.



Frédéric GODART

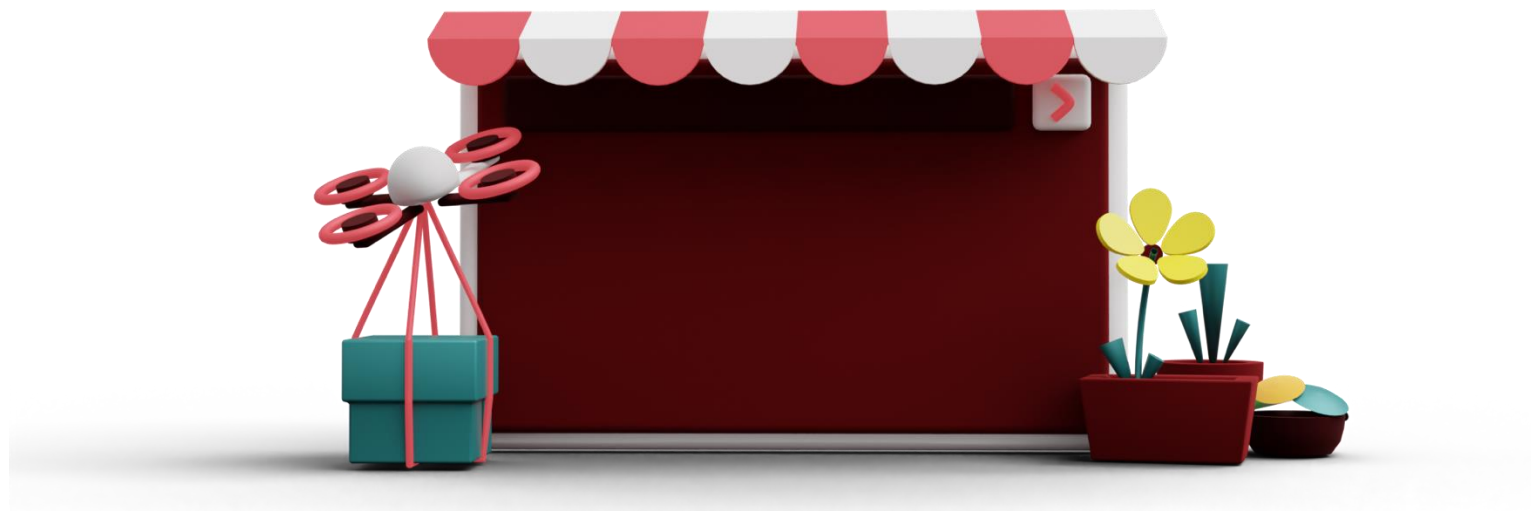
frederic.godart@sninet.be



Alice COPPENS

alice.coppens@ifapme.be





Plus d'infos sur

digitalwallonia.be/commerce



Pause

L'événement reprendra dans 15 minutes.



Olivier Daloze

VisitWallonia



Pierre Poriau

Fédération HoReCa Wallonie

Le numérique :

un levier pour le Tourisme et l'Horeca

Olivier Daloze, Directeur – VISITWallonia

Pierre Poriau, Secrétaire général - Fédération HoReCa Wallonie

VISIT
Wallonia
.be

Etude sur la performance en ligne de la Wallonie

- 98 %** des acteurs du tourisme wallon sont **présents en ligne**, soit à travers leur site web, soit les réseaux sociaux et/ou une plateforme de réservation online.
- 45 %** des opérateurs sont dans un **processus de réservation adéquat** : +96 % entre 2018 et 2023.
- 39 %** des réservations de l'ensemble des acteurs proviennent de la **réservation en ligne** (64% chez ceux qui proposent la réservation en ligne).

Challenges / Opportunités

Inciter les acteurs qui proposent des activités à basculer vers la réservation en ligne :

- ils sont déjà tous en ligne pour présenter leurs activités,
- ils proposent moins fréquemment la réservation en ligne.

Les plus petits acteurs se commercialisent par des tiers (agences) qui proposent l'ensemble du service car **peu de connaissance de l'e-commerce et maturité numérique faible**.

Les opérateurs ne comprennent pas toujours **l'intérêt de l'autonomie ou comment la mettre en œuvre**.

Besoin d'**éduquer les acteurs** ne proposant pas la réservation en ligne sur l'importance de celle-ci et l'intérêt et la manière de développer leur autonomie commerciale.

Digital Commerce 23/24 : sensibiliser & accompagner

VISITWallonia E-commerce Days 2023 (2^e édition)

20-21/11/2023

1 jour activités / 1 jour hébergements

302 participants (hybride)



Ateliers 2024

4 formations

- Optimisation de Business Google Profile et gestion des avis clients (10/4)
- Planifier sa communication digitale (12/6)
- Conseils et outils pour la création de contenus web (3/10)
- Développer sa notoriété et étendre sa zone de chalandise grâce aux réseaux sociaux (5/11)

Formations théoriques et ateliers pratiques.

+ 125 inscrits aux 3 premières formations.

Digital Commerce 23/24 : sensibiliser & accompagner



2024 - 2 jours, 2 lieux, 1 programme unique de conférences

1) Va te faire voir

- Un site web user friendly, un référencement optimal
- Se faire voir et communiquer sur les réseaux sociaux
- Publicité payante (Meta Business Suite)

2) Sors le grand jeu, dévoile tes plus beaux atouts

- Création de contenu dynamique via des outils gratuits
- Intelligence artificielle (assistant communication / création de contenu)
- Importance de l'image : vidéo (effet Insta et TikTok) / Canva

3) Le digital te fera grandir

- Quick wins pour augmenter ses conversions / ses revenus grâce au digital et à l'e-commerce

Inscriptions : orc.VISITWallonia.be

Fédération

HoReCa



Wallonie

Des prérequis pour démarrer



- 12 rencontres à travers la Wallonie pour sensibiliser les acteurs du secteur Horeca.

- Thématiques :
 - Présence sur le web
 - Fiche d'établissement Google
 - Stratégie de contenu
 - Cybersécurité



➤ 20 actions mises en place en ciblant les différents segments du secteur Horeca selon les profils et les besoins.

- Optimisation des réseaux sociaux
- Initiation aux outils numériques pour du contenu de qualité (photos, vidéos, Canva, ...)
- Amélioration de l'expérience client

Des outils à disposition

The screenshot displays a YouTube channel interface. On the left, the navigation menu includes 'Accueil', 'Shorts', 'Abonnements', 'Vous >', 'Votre chaîne', 'Historique', 'Vos vidéos', 'À regarder plus tard', and 'Plus'. Below this is the 'Explorer' section with categories like 'Tendances', 'Musique', 'Films', 'Jeux vidéo', 'Actualités', 'Sport', and 'Podcasts'. The main content area shows a video player for 'Digital Commerce' with 5 videos and 10 views. Below the player are 'Tout lire' and 'Aléatoire' buttons. To the right, a search bar is followed by a list of search results for 'Rechercher'. The results include:

- Reussir vos photos et vidéos avec smartphone 2023 06 (Fédération Horeca Wallonie • 5 vues • il y a 2 mois)
- Comment définir ma ligne éditoriale Facebook ? 2023 06 (Fédération Horeca Wallonie • 14 vues • il y a 2 mois)
- Initiation à la vidéo - 2023 05 (Fédération Horeca Wallonie • 15 vues • il y a 2 mois)
- La fiche d'établissement Google replay 2022 12 12 (Fédération Horeca Wallonie • 35 vues • il y a 1 an)
- La fidélisation de vos clients à l'ère du digital replay 2022 12 13 (Fédération Horeca Wallonie • 20 vues • il y a 1 an)



Objectifs 2024 : digitalisation et process

- Accent sur l'accompagnement des entreprises du secteur Horeca selon deux axes :
 - Les **relations avec la clientèle** et les **procédures internes**
- Déclinaison des actions :
 - Les **compétences requises** tant pour le gestionnaire que pour le personnel dans leurs fonctions respectives.
 - Les points d'attention liés à **l'économie numérique** (facturation, données et RGPD, flux financiers et administratifs, etc.).
 - Les **innovations numériques** (matériels connectés, IA, etc.) et leurs répercussions notamment sur l'organisation du travail.
 - L'inventaire des **démarches administratives** pouvant être digitalisées (portails administratifs d'administrations publiques, d'institutions, de prestataires de services, etc.).

660 entreprises pro-actives

La digitalisation, moteur de développement pour les secteurs du Tourisme et de l'Horeca

- Collaborer pour la cohérence, l'efficacité et l'efficience du programme : le **renforcement de la collaboration** entre VISITWallonia et la Fédération HoReCa Wallonie est indispensable et s'impose.
- **Renforcer l'accompagnement** des acteurs touristiques en capitalisant sur ce qui a été fait notamment dans le cadre du programme Digital Commerce.
- **Développer l'autonomie commerciale** des prestataires touristiques wallons.
- La **technologie est au centre des défis** du secteur
- Points d'attention sur l'**IA** avec ses opportunités mais aussi ses risques

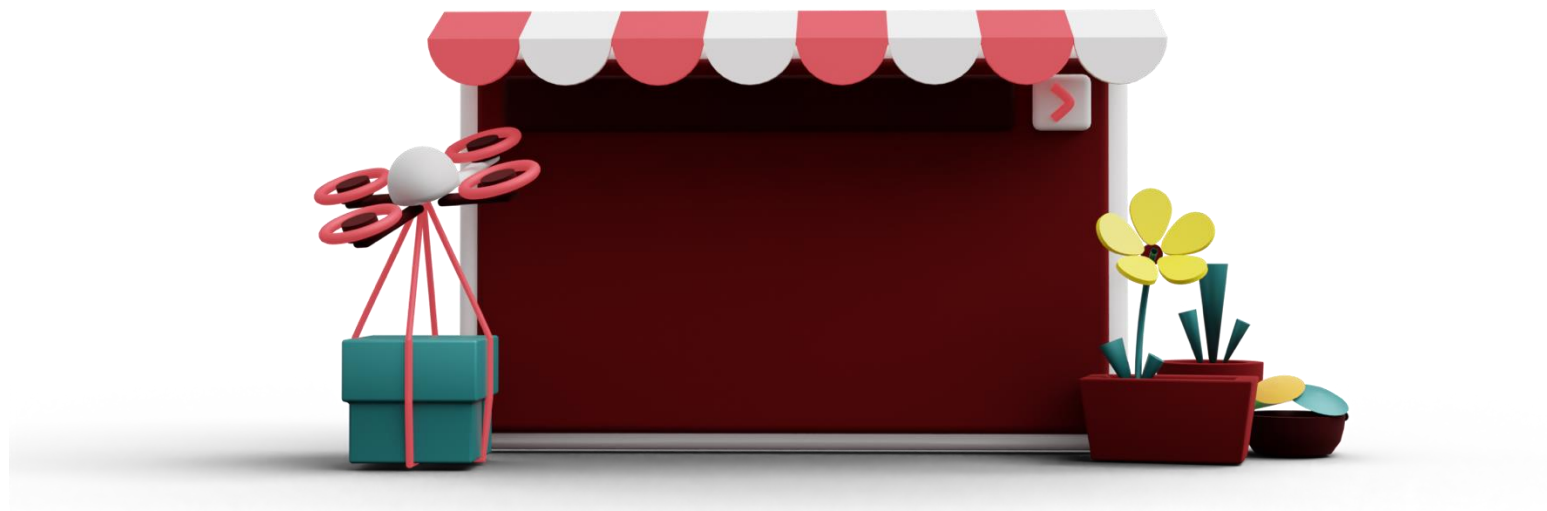
Digital Commerce

Les partenaires du programme



Agence
du Numérique





Plus d'infos sur

digitalwallonia.be/commerce

