

RAPPORT D'ANALYSE

# RÉSILIENCE NUMÉRIQUE

Ik ben / Je suis  
**PROJECT  
GRES**  
for startups and innovative SME's  
[www.project-progres.eu](http://www.project-progres.eu)

**Interreg**   
France-Wallonie-Vlaanderen

**PROGRES**

# DIGITALE VEERKRACHT

ANALYSERAPPORT

JE SUIS RÉSILIENT



La crise du Covid a frappé la société dans tous ses fondements. Les écosystèmes ont été mis sous pression, la résilience mentale a été testée. Ce n'est qu'avec une équipe expérimentée, combinée à la volonté de l'entrepreneur, que l'autre côté de la fracture numérique peut être atteint en toute sécurité.

Ik ben / Je suis  
**PROJECT  
GRES**  
for startups and innovative SME's  
www.projectgres.eu

**Interreg**   
France-Wallonie-Vlaanderen

**PROGRES**



*De Covid crisis heeft de maatschappij in al zijn fundamenteen geraakt. Ecosystemen kwamen onder druk, mentale veerkracht werd op de proef gesteld. Alleen met een ervaren team, gecombineerd met de wilskracht van de ondernemer, kan de andere kant van de digitale kloof veilig bereikt worden.*

IK BEN VEERKRACHTIG



# Préface

Le projet PROGRES a accompagné les entrepreneurs afin de mettre en œuvre avec succès leur transformation numérique, à travers une trajectoire transfrontalière. **Tous les secteurs** pouvaient profiter de cette offre. Elle comprenait, d'une part, un **E-Scan ou une analyse détaillée de l'état du numérique et, d'autre part, un coaching personnalisé**. Les résultats et les conseils supplémentaires

qu'ils ont reçus ont **renforcé leur présence numérique**. En utilisant la même méthodologie au-delà des frontières, non seulement nous pouvons remarquer des similitudes, mais nous parvenons également à élaborer des actions prospectives transfrontalières qui **profitent à toutes les régions**. Les besoins communs en constituent la base.

Sortant d'une période de crise difficile, les défis pour

les partenaires et les entreprises étaient importants. Le soutien du programme Interreg France-Wallonie-Vlaanderen a donné aux entrepreneurs une nouvelle résilience pour affiner leurs actions dans l'entrepreneuriat numérique.

# 67

parcours de transformation numérique pour entrepreneurs réalisés

digitale transformatietrajecten voor ondernemers bereikt



# Voorwoord

Het project PROGRES heeft via een grensoverschrijdend traject ondernemers gesteund in hun zoektocht om hun digitale transformatie succesvol te implementeren. Van dit aanbod konden **alle sectoren** gebruikmaken. Het omvatte enerzijds een **E-Scan of een gedetailleerde digitale statusanalyse en anderzijds coaching op maat**. Het inzicht in de resultaten en de extra begeleiding

die ze kregen, **gaf hun digitale aanwezigheid een boost**. Door dezelfde methodiek te hanteren over de grenzen heen merken we niet alleen gelijkenissen op, we slagen er ook in grensoverschrijdende toekomstgerichte acties op te stellen die **alle regio's ten goede komen**. De gezamenlijke noden vormen daarbij de basis.

Omdat ze uit een moeilijke crisisperiode kwamen (COVID19) waren de uitdagingen voor

partners en bedrijven groot. Door de steun vanuit het programma Interreg FR-WA-VL hebben de ondernemingen een nieuwe veerkracht gekregen om hun acties in digitaal ondernemerschap op punt te stellen.

# Contexte

Les entrepreneurs avec un retard sur le plan numérique dans le domaine du e-commerce, du marketing et des services ont été contraints de se réinventer pendant la période de crise. Leurs besoins dépassant les frontières, les partenaires ont eu **l'opportunité d'affiner ensemble un trajet d'accompagnement rationalisé**. Les connaissances sur le monitoring et l'analyse numérique ont été regroupées et développées dans un scan numérique uniforme, l'E-Scan.

Les experts en marketing numérique ont exploré trois domaines en tant que client mystère: le commerce numérique, le parcours client et le succès en ligne. Cette exploration a été faite de manière rigoureuse et méthodique. Cette évaluation sans ambiguïté de l'entreprise est la valeur ajoutée unique de l'E-Scan.



# Omkadering

Ondernemers met een digitale achterstand op het vlak van e-commerce, marketing en service werden in de crisisperiode gedwongen een transformatie te ondergaan. Omdat hun noden grensoverschrijdend waren kregen de partners **de kans om gezamenlijk een gestroomlijnd begeleidingstraject op punt te stellen**. Kennis over monitoring en digitale analyse werd gebundeld en verder uitgebouwd tot een uniforme

digitale scan, de E-Scan. Digitale marketingexperten exploreerden drie domeinen als mystery shopper: digitaal ondernemen, klantentraject en online succes. Ze deden dat op een gedegen en methodische manier. Deze eenduidige evaluatie van de onderneming is de unieke toegevoegde waarde van de E-Scan.





# Introduction résilience numérique

**Nous vivons dans un monde où les activités en ligne et hors ligne sont liées.** C'est un défi pour chaque entrepreneur. La nécessité de combler la fracture numérique existe depuis un certain temps déjà, et la crise a transformé ce besoin en opportunité. Les entrepreneurs ainsi que les clients sont inondés d'offres via différents canaux.

**La transparence et le caractère distinctif jouent donc un rôle crucial dans le succès en ligne.**

Les canaux physiques existent toujours dans certains secteurs, mais la collecte de renseignements se fait, en grande partie, en ligne.

---

## Introductie digitale veerkracht

**Digitaal ondernemen verweeft de online en offline wereld met elkaar** en dat is voor elke ondernemer een uitdaging. De nood om de digitale kloof te dichten was er al langer, de crisis heeft van die nood een opportuniteit gemaakt. Zowel ondernemers als klanten worden overspoeld door een overgroot aanbod via verschillende kanalen.

**Transparantie en onderscheidend vermogen spelen dus een cruciale rol in het online succes.**

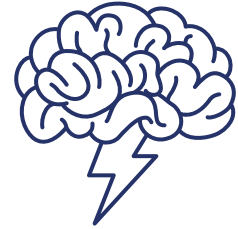
Fysieke kanalen zijn er in sommige sectoren nog steeds, het inwinnen van inlichtingen gebeurt echter grotendeels online.

**Le commerce numérique comprend donc le marketing, la vente et le service utilisant les outils numériques.** L'intégration de l'expérience utilisateur et l'utilisation des données disponibles deviennent de plus en plus importantes et jouent un rôle capital dans le développement ultérieur des activités commerciales. Et tout cela, dans un environnement technologique en pleine évolution!

Servir plus de clients avec moins de ressources est le principal défi au départ du trajet.

**Digitaal ondernemen is dus marketing, verkoop en service met behulp van digitale instrumenten.**

*De integratie van gebruikservaring en het benutten van beschikbare data worden prominent en spelen de hoofdrol in de verdere uitbouw van commerciële activiteiten. En dit alles in een snel evoluerende technologische omgeving! Met minder middelen meer klanten bedienen is de uitdaging die voorop gesteld wordt bij aanvang van het traject.*



**1** Rattraper son retard numérique  
*Digitale achterstand inhalen*

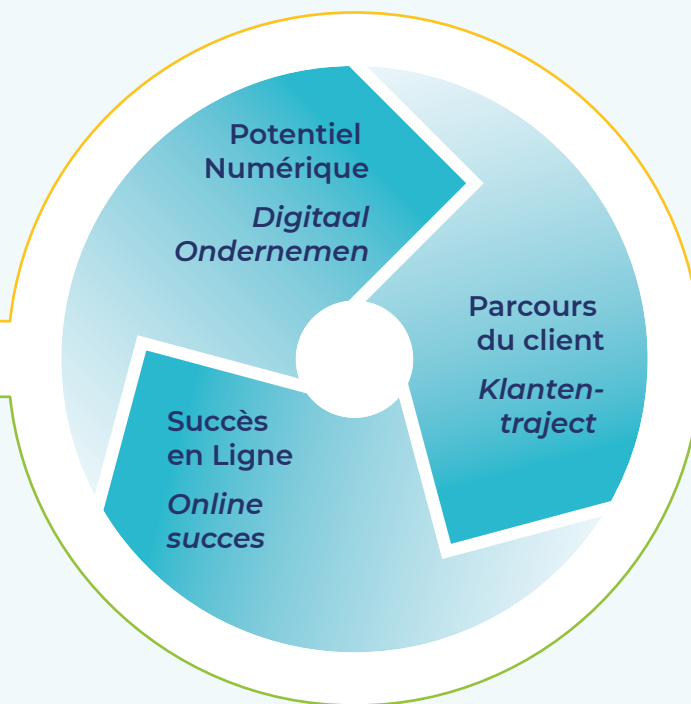
**2** E-Scan: scan numérique, mesurer pour savoir!  
*E-Scan: digitale scan, meten om te weten!*

**3** Coaching Numérique  
*Digitale Coaching*

# Challenges 4Partners

## **E-Scan : mesurer pour savoir!**

Pour les partenaires de PROGRES, créer un E-Scan numérique **utilisable dans divers secteurs, était un défi**. Il comprenait également une base approfondie pour **une évaluation unifiée des résultats commerciaux numériques, du parcours client et du succès en ligne**. Une phase pilote de 9 dossiers des 3 régions a été lancée. Par la suite, l'E-Scan a été réalisé pour les entreprises sélectionnées.



# Challenges 4Partners

## **E-Scan: meten om te weten!**

Voor de partners van PROGRES was het een uitdaging om een digitale E-Scan te creëren **die uiteenlopende sectoren konden gebruiken**. Daarbij hoorde ook een grondige basis voor **een uniforme beoordeling van de resultaten van digitaal ondernemen, klantentraject en online succes**. Een pilootfase van 9 dossiers uit de drie regio's werd opgestart. Daarna werd de E-Scan gerealiseerd voor de geselecteerde ondernemingen.



## Coaching

Pour les partenaires de PROGRES, fournir des **conseils numériques professionnels** aux entrepreneurs était un défi. Cela soutiendrait davantage les besoins détectés chez l'entrepreneur en matière de stratégies et de solutions. Le consortium partage les résultats du coaching afin que **l'analyse finale produise un plan, étape par étape**, qui peut être largement diffusé dans les régions.

## Coaching

Voor de partners van PROGRES was het een uitdaging om **professionele digitale begeleiding** voor de ondernemer te voorzien. Die zou de gedetecteerde noden van de ondernemer verder ondersteunen naar strategie en oplossingen. Het consortium deelt de coachingresultaten zodat **de eindanalyse een stappenplan** oplevert die breed kan worden verspreid binnen de regio's.

### E-Scan

uniforme  
uniform

### Coaching

reduire la fracture  
numérique  
*digitale kloof*  
dichten

### Analyse

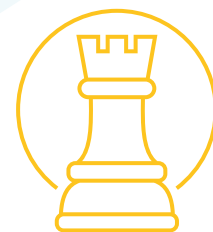
diffuser  
les résultats  
*resultaten*  
verspreiden

## Analyse

Un autre défi pour les partenaires de PROGRES était **de diffuser les résultats** à tous les entrepreneurs qui auront à l'avenir besoin d'une mise à niveau numérique de leurs activités commerciales.

## Analyse

Een andere uitdaging voor de partners van PROGRES was **het verspreiden van de resultaten** naar alle ondernemers die in de toekomst een digitale upgrade van hun commerciële activiteiten nodig hebben.

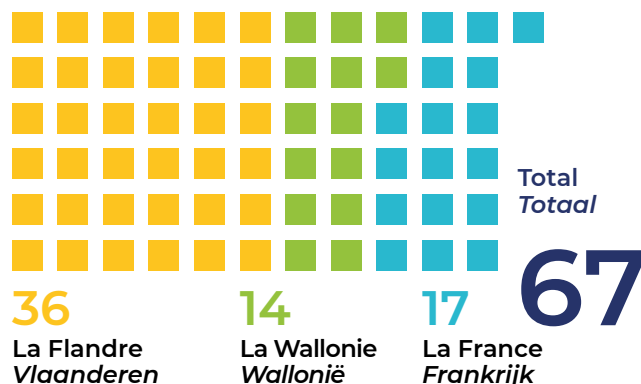


## E-Scan & Coaching@Work secteurs

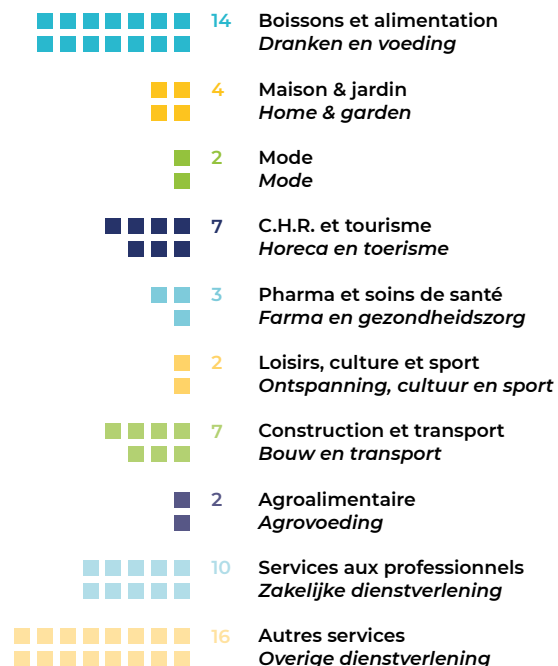
Au total, le partenariat a fourni à **67 entreprises** un scan numérique détaillé, ou une vérification de la maturité numérique. Chaque partenaire de chaque région a fourni, à l'avance, des conseils et les informations nécessaires. Les partenaires POM et OCWest ont réalisé l'appel d'offres et le contrôle qualité de l'E-Scan.

**L'E-Scan peut être utilisé pour toutes les activités commerciales de toute entreprise, dans divers secteurs.**

### Nombres de E-Scans Aantal E-Scans



### E-Scan et coaching par secteur E-Scan en coaching per sector



## E-Scan & Coaching@Work sectoren

In het totaal voorzag het partnerschap **67 ondernemingen** van een gedetailleerde digitale scan of digitale maturiteitscontrole. Elke partner in de regio behartigde de toeleiding en de nodige informatie vooraf. De partners POM en OCWest voerden de aanbesteding en kwaliteitscontrole van de E-Scan uit.

**De E-Scan kan worden gebruikt voor alle commerciële activiteiten van welke onderneming ook, in diverse sectoren.**

## E-Scan & Coaching@Work régions

Le partenariat a fourni 653 heures de **coaching numérique externe** aux entreprises en transformation. L'équipe PROGRES a été renforcée par des coachs numériques via des appels d'offres dans les 3 différentes régions. Le coaching était sur mesure: le nombre d'heures de coaching variait en fonction des besoins de l'entreprise.



## E-Scan & Coaching@Work regio's

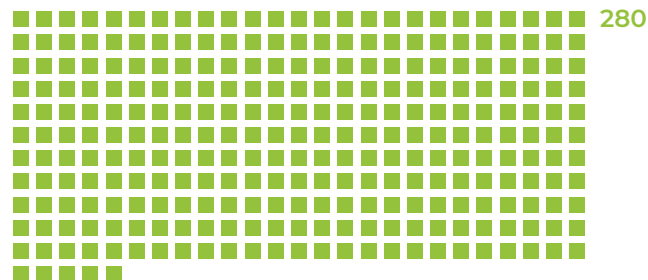
Het partnerschap voorzag 653 uren aan **externe digitale coaching** voor ondernemingen in transformatie. Het PROGRES team werd versterkt door digitale coaches via aanbesteding en dit in de 3 regio's. Coaching op maat: het aantal coaching uren varieerde naargelang de noden van de onderneming.

### Coaching numérique Digitale coaching

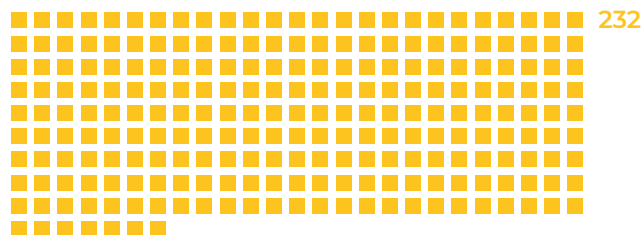
# 653

Nombre d'heures d'accompagnements  
*Aantal begeleide uren*

#### La Wallonie Wallonië



#### La Flandre Vlaanderen



#### La France Frankrijk

















Le schéma montre le potentiel numérique des entreprises, autrement dit ce qu'elles peuvent obtenir commercialement dans le futur si elles travaillent sur leurs besoins numériques. Il s'agit d'une estimation

car les ventes numériques ne sont pas évidentes pour tous les secteurs. Elle permet à l'entrepreneur, non seulement de rêver, mais aussi de concrétiser ses ambitions.

La croissance dépend, d'une part, du secteur dans lequel l'entreprise opère et, d'autre part, de la dynamique que connaît le produit/service dans le paysage numérique. Mais la perspective qu'un progrès considérable puisse être réalisé dans un délai raisonnable, rassure de nombreux entrepreneurs. Les coachs aident les entrepreneurs à développer la bonne stratégie numérique, et ainsi réduire les itérations et planifier avec précision les investissements!

Potentiel numérique / Digitaal potentieel				
	Entreprises Ondernemingen	La Wallonie Wallonië	La Flandre Vlaanderen	La France Frankrijk
0 - 60	La découverte numérique <i>Digitaal ontdekkend</i>	7,1 % 	8,3 % 	11,8 % 
60 - 80	La transformation numérique <i>Digitaal transformerend</i>	57,1 % 	72,2 % 	70,6 % 
80 - 100	La passion numérique <i>Digitaal gedreven</i>	35,7 % 	19,4 % 	17,6 % 
	Total <i>Totaal</i>	100 % 	100 % 	100 % 

*De groei hangt enerzijds af van de sector waarin de onderneming zich bevindt en anderzijds van de dynamiek die het product/de dienst in het digitale landschap ondervindt.*

*Maar het perspectief dat een aanzienlijke vooruitgang kan verwezenlijkt worden op een redelijke termijn, is voor vele ondernemers een riem onder het hart. De coaches helpen de ondernemers de juiste digitale strategie te ontwikkelen en zo de iteraties te verminderen en investeringen nauwgezet in te plannen!*

Het schema geeft het digitaal potentieel weer van de ondernemingen, dus wat ze in de toekomst op commercieel gebied kunnen verwerven mits te werken aan hun digitale behoeften. Het is

een inschatting want digitale verkoop is niet evident in iedere industrie. Het laat de ondernemer toe niet alleen te dromen maar ook om concreet zijn ambities waar te maken.

Score moyen <i>Gemiddelde score</i>		La Wallonie <i>Wallonië</i>	La Flandre <i>Vlaanderen</i>	La France <i>Frankrijk</i>
Entrepreneuriat numérique <i>Digitaal ondernemen</i>	Potentiel numérique <i>Digitaal potentieel</i>	78 % 	75 % 	75 % 
	Maturité numérique <i>Digitale volwassenheid</i>	56 % 	63 % 	61 % 
Le parcours du client <i>Klantentraject</i>	Découvrir et chercher <i>Ontdekken en zoeken</i>	62 % 	72 % 	66 % 
	Page produits ou services <i>Product- of dienstenpagina</i>	48 % 	62 % 	66 % 
	Processus de commande <i>Bestelproces</i>	54 % 	60 % 	63 % 
Succès en ligne <i>On-line succes</i>	Technologie <i>Technologie</i>	35 % 	52 % 	48 % 
	Accessibilité <i>Toegankelijkheid</i>	63 % 	72 % 	81 % 
	Réseaux sociaux <i>Sociale media</i>	61 % 	60 % 	53 % 
	Moteurs de recherche <i>Zoekmachines</i>	51 % 	63 % 	58 % 

Le tableau représente le score moyen en détail, par segment. Ici, nous pouvons formuler des recommandations générales qui traversent les frontières. Les parcours clients et, surtout, les processus de commande en ligne peuvent s'améliorer, ainsi que les investissements dans un support technologique sécurisé et évolutif.

---

*Het schema geeft de gemiddelde score gedetailleerd per segment weer. Hier kunnen we algemene aanbevelingen formuleren die grensoverschrijdend zijn. Klantentrajecten en vooral bestelprocessen kunnen digitaal verbeteren alsook investeringen in veilige en schaalbare technologische ondersteuning.*



# Conclusions et recommandations



## L'entrepreneuriat numérique, ça s'apprend!

- **Mesurer = savoir.**  
Faites une liste de vos activités numériques et comparez-les avec vos pairs.
- **Placez également le client au centre de votre stratégie digitale :**  
Surveillez l'expérience utilisateur et construisez votre présence numérique en fonction de ses besoins.
- **Augmentez la portée.**  
Utilisez le plus possible de canaux différents (Google-business, réseaux sociaux ...).

# Conclusies en aanbevelingen



## Digitaal Ondernemen kan men leren!

- **Metten = weten.**  
*Maak een lijst van je digitale activiteiten en vergelijk die met jouw sector/concurrenten.*
- **Stel de klant ook digitaal centraal.**  
*Bouw je digitale aanwezigheid uit op basis van gebruikers-ervaringen.*
- **Vergroot je bereik.**  
*Schakel zoveel mogelijk kanalen in (Google-business, sociale media ...).*



- **Soyez transparent et clair.**

Particulièrement sur les données client que vous collectez en détaillant, dans quel but et comment elles sont utilisées.

- **Le client peut-il commander en ligne?**

Assurez-vous de la facilité du processus de commande.

- **Technologie.**

Choisissez une technologie rapide, sécurisée et évolutive.

- **Wees transparant en helder.**

*In het bijzonder over welke klantgegevens je ontvangt, waarvoor en hoe je die gebruikt.*

- **Online bestellen?**

*Installeer een eenvoudige/overzichtelijke bestelprocedure.*

- **Technologie.**

*Kies voor snelle, veilige en schaalbare technologie.*



## LunaLotta

Pour Lieselot Geeregat de LunaLotta, la fabrication de bijoux est une véritable passion. Pendant un certain temps, elle a combiné cette activité avec un emploi de graphiste, mais depuis l'année dernière, elle en vit à plein temps.

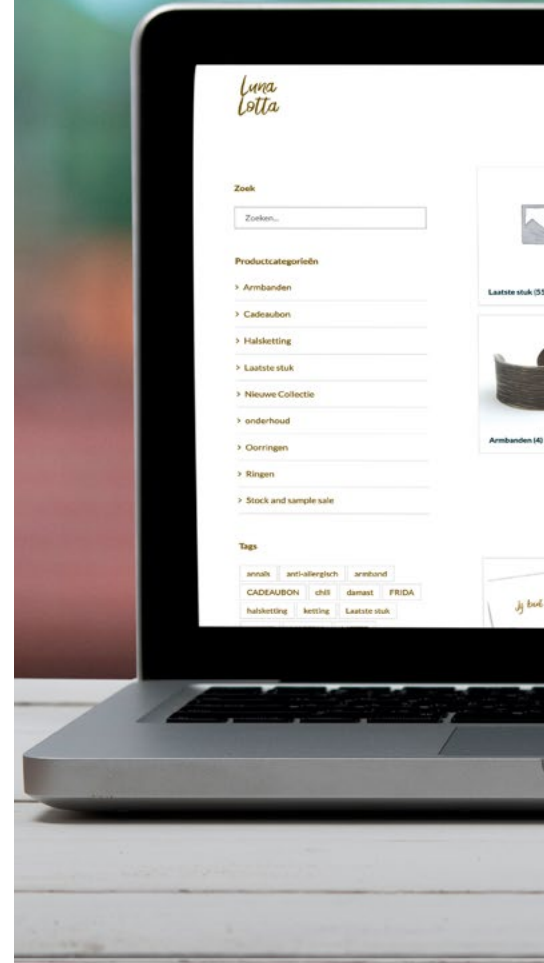
PROGRES lui a offert des conseils en deux parties. D'abord un E-Scan sous la forme **d'un examen numérique** de sa présence en ligne, de son site web, des médias sociaux ... Elle a ensuite demandé **l'aide d'un coach/conseiller** pour résoudre les problèmes découverts, en l'occurrence Leander De Cauter de Magelaan. « Leander m'a rendu visite personnellement, une première fois en juillet 2022, pour apprendre à me connaître et à connaître mon entreprise. Une deuxième fois en septembre 2022 pour discuter des résultats avec moi. Dans ces conversations, nous n'avons pas parlé exclusivement de numérique mais aussi sur mon



## LunaLotta

Voor Lieselot Geeregat van LunaLotta is juwelen maken een echte passie. Dat heeft ze een tijd gecombineerd met een job als graficus, maar sinds vorig jaar verdient ze er voltijds haar boterham mee.

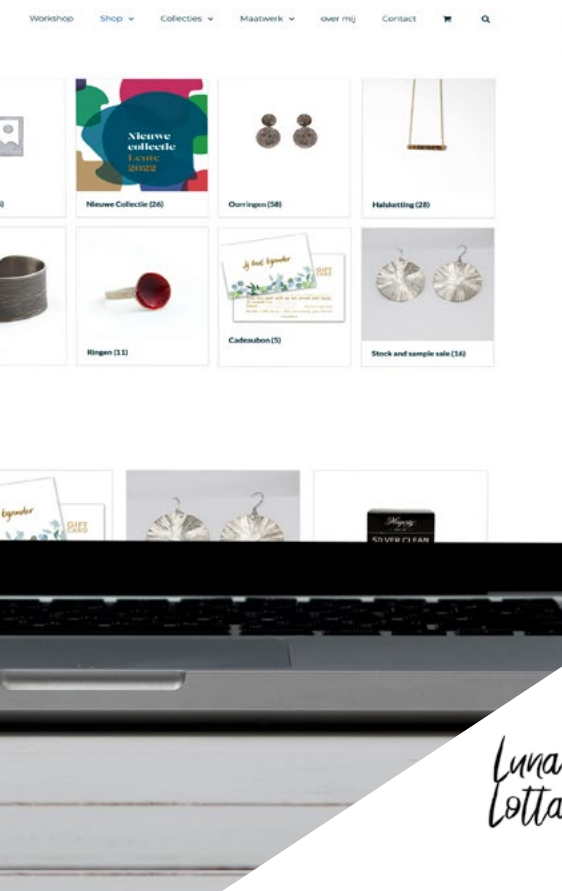
*PROGRES bood haar een begeleiding aan in twee delen. Eerst een E-Scan in de vorm van **een cijfermatige doorlichting** van haar online aanwezigheid, website, sociale media ... Vervolgens kreeg ze de **hulp van een coach/adviseur** om de ontdekte pijnpunten aan te pakken, in dit geval was dat Leander De Cauter van Magelaan. "Leander kwam persoonlijk bij me langs, een eerste keer in juli 2022 om mij en mijn bedrijf te leren kennen. Een tweede keer in september 2022 om de resultaten met me door te praten. We hadden het in die gesprekken niet uitsluitend over*





travail, ma mission, ma vision, mon plan d'affaires, mon approche marketing... »

En effet, au départ, Magelaan avait l'intention d'analyser uniquement les médias numériques et sociaux, mais l'agence a fini par passer au crible bien d'autres éléments. « Après l'analyse, j'ai reçu un rapport clair, plein de solutions pratiques, très concret. Quand je l'ai lu, j'ai immédiatement eu envie de le commencer. J'ai engagé un copywriter pour fournir à mon site web des textes plus nombreux et de meilleure qualité, un blog mensuel et sa newsletter. »



*het digitale maar ook over mijn werk, mijn missie, visie, bedrijfsplan, marketingaanpak..."*

*Aanvankelijk was het inderdaad de bedoeling dat Magelaan puur het digitale luik en de sociale media zou analyseren, maar uiteindelijk screende het bureau een pak meer. "Na de analyse kreeg ik een overzichtelijk verslag vol praktische oplossingen, heel hands-on. Toen ik het las kreeg ik direct zin om er in te vliegen. Ik nam een copywriter in dienst die mijn website voorziet van meer en betere teksten, een maandelijkse blog en de bijbehorende nieuwsbrief."*

« Je vais également reconstruire mon site web à partir de zéro sur la base des conseils de Magelaan. En fait, je veux mettre en œuvre tous leurs conseils, malheureusement je dois faire des choix budgétaires. Le conseil de Magelaan que je suis sûre de suivre ? Je prévois de faire traduire mon site web en français et en anglais. Après tout, dans mon studio de Zaventem, j'attire de nombreux clients francophones et étrangers. J'espère recevoir des subventions de la FIT pour cela. »

**www.lunalotta.be**  
**Lieselot Geergat**

[Coach: Leander De Cauter |  
Magelaan - Gand]

*"Ook mijn website ga ik opnieuw opbouwen from scratch op basis van het advies van Magelaan. Eigenlijk wil ik al hun tips implementeren, helaas moet ik budgettaire keuzes maken. Het advies van Magelaan dat ik zeker en vast volg? Ik ben van plan mijn website te laten vertalen naar het Frans en Engels. In mijn atelier in Zaventem trek ik immers veel Franstalige en buitenlandse klanten aan. Ik hoop daarvoor subsidies te ontvangen van FIT."*

**www.lunalotta.be**  
**Lieselot Geergat**

[Coach: Leander De Cauter |  
Magelaan - Gent]



# L'Echappée Biere

Grâce à la réalisation de l'E-Scan dans le cadre du projet PROGRES, nous avons pu analyser et améliorer notre présence digitale dans un environnement transfrontalier.

Il n'est jamais évident pour une société française d'appréhender les particularités du marché belge, certes si proche géographiquement, mais en même temps profondément différent.



# L'Echappée Biere

*Dankzij de E-Scan in het kader van het PROGRES-project konden we onze digitale aanwezigheid in een Frans-Belgische omgeving analyseren en verbeteren.*

*Het is nooit gemakkelijk voor een Frans bedrijf om de bijzonderheden van de Belgische markt te begrijpen, die geografisch zo dichtbij, maar tegelijkertijd zo verschillend is.*

Le fait d'avoir un coach qui nous assiste sur ce point, est un énorme avantage; le coach nous permet de comprendre ce que nous pouvons améliorer **de manière très pragmatique**, avec des conseils permettant des actions concrètes applicables dès la fin des séances de coaching.

Nous remercions la Chambre de Commerce Franco-Belgo-Luxembourgeoise de nous avoir permis de faire cet exercice et notre coach, Cécile Boury, de nous avoir accompagnés.

En route pour de belles aventures transfrontalières !

[www.echappee-biere.com](http://www.echappee-biere.com)

[Coach: Cécile Boury]



*Het feit dat wij een coach hebben die ons op dit punt bijstaat is een enorm voordeel; de coach laat ons op **een zeer pragmatische manier** begrijpen wat wij kunnen verbeteren, en geeft ons tips voor concrete acties die we aan het eind van de coachingsessies meteen in de praktijk kunnen omzetten.*

*Wij danken de Frans-Belgisch-Luxemburgse Kamer van Koophandel dat wij deze oefening mochten doen en onze coach, Cécile Boury, dat zij ons daarin deskundig heeft begeleid.*

*Op naar grote Frans-Belgische avonturen!*

[www.echappee-biere.com](http://www.echappee-biere.com)

[Coach Cécile Boury]



## FranceMains Sas

« J'ai pu bénéficier d'un accompagnement au niveau numérique pour mon activité de vente en ligne en B2B. Tout au long du programme, j'ai **acquis des compétences en termes de référencement naturel (SEO)**,

ce qui me permet aujourd'hui d'avoir des bases afin d'être autonome pour cette tâche.

Un grand merci aux équipes, qui m'ont permis de suivre ce programme PROGRES-Interreg et pour leur contribution au développement de ma société FranceMains SAS. »

**Perterson Maquinghem**

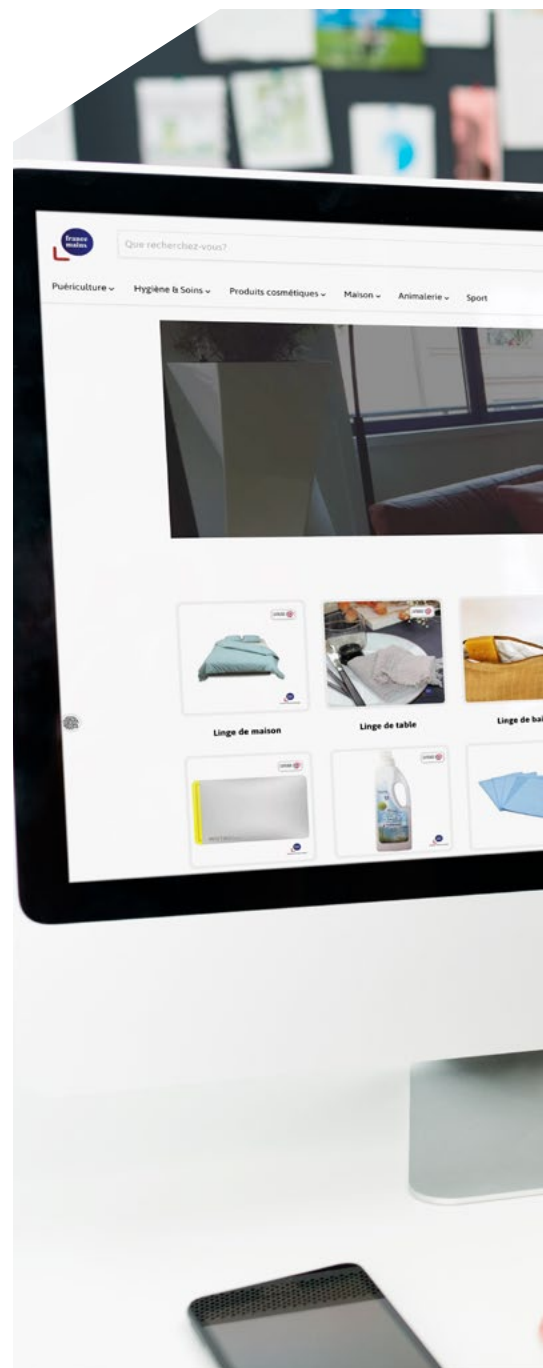
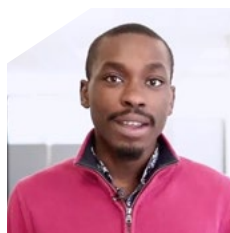
## FranceMains Sas

"Ik kon profiteren van digitale ondersteuning voor mijn online B2B-verkoopactiviteiten. In de loop van het programma heb ik **vaardigheden op het gebied van SEO** verworven,

waardoor ik vandaag autonoom aan deze taak kan werken.

Hartelijk dank aan de teams die mij de kans gaven dit PROGRES-Interreg programma te volgen en voor hun bijdrage aan de ontwikkeling van mijn bedrijf FranceMains SAS.

**Perterson Maquinghem**





## Coach

« Durant le programme PROGRES-Interreg, l'agence a eu l'occasion d'accompagner 10 entreprises dans le cadre de leur stratégie de développement digital. Ce fut un travail très intéressant en tant que coach puisqu'il a duré plusieurs mois et j'ai pu accompagner des entrepreneurs et les amener à optimiser leur site web, leurs canaux d'acquisition et leur stratégie avec un réel suivi. Ils ont fait preuve d'une réelle implication et nous avons pu parcourir de nombreux sujets avec une méthodologie mixte entre formation et mise en pratique. Un projet très enrichissant ! »

[Coach: Manon Wallez |  
Business Aptitude]

## Coach

*"Tijdens het PROGRES-Interreg programma kreeg het agentschap de kans om 10 bedrijven te ondersteunen in hun digitale ontwikkelingsstrategie. Het was zeer interessant werk als coach, want het duurde enkele maanden en ik kon ondernemers begeleiden en hen helpen bij het optimaliseren van hun website, hun acquisitiekanaal en hun strategie met een echte follow-up. Ze waren echt gemotiveerd en we konden veel onderwerpen behandelen met een gemengde methodologie tussen opleiding en praktijk. Een zeer lonend project!"*

[Coach: Manon Wallez |  
Business Aptitude]



## Candice De Rycke



## Candice De Rycke

L'accompagnement dont j'ai bénéficié avec le projet "PROGRES" a été très instructif pour moi. Dans un premier temps, **l'audit digital** réalisé sur la présence en ligne de mon entreprise a révélé les différents manquements à améliorer pour une meilleure digitalisation de mon activité. Ensuite, **l'accompagnement personnalisé, donné par des coachs** spécialisés en SEO et en Réseaux sociaux, m'a éclairée sur les différents points faibles relevés dans l'audit. Nous avons établi ensemble un plan d'actions pour m'améliorer. Grâce à cet accompagnement, **j'ai appris**

**beaucoup** sur un domaine vaste et pointu. Ensuite il ne me restait plus qu'à mettre le tout en place et à appliquer, au quotidien, **les précieux conseils** que m'ont donnés les coachs.

### Coach

Depuis la crise Covid, le consommateur utilise beaucoup plus son smartphone pour s'informer et pour acheter des produits ou des services. Le vendeur doit s'adapter à cette évolution. Or, il est difficile pour un indépendant ou une TPE de suivre cette transformation numérique. Une douzaine de

*De steun die ik kreeg bij het "PROGRES"-project was zeer leerzaam voor mij. **De digitale audit** uitgevoerd op de online aanwezigheid van mijn bedrijf bracht de verschillende tekortkomingen aan het licht die moeten worden verbeterd voor een betere digitalisering van mijn activiteit. Vervolgens heeft **de persoonlijke begeleiding door coachs** die gespecialiseerd zijn in SEO en sociale netwerken mij geholpen om de verschillende zwakke punten die tijdens de audit aan het licht kwamen, te verduidelijken. Samen stelden we een actieplan op om mezelf te verbeteren.*

*Dankzij deze steun **heb ik veel geleerd** over een uitgebreid en gespecialiseerd vakgebied. Daarna hoefde ik alleen nog maar alles op zijn plaats te zetten en de **waardevolle adviezen** die ik van de coaches kreeg, dagelijks toe te passen.*

### Coach

*Sinds de Covid-crisis gebruiken consumenten hun smartphones veel meer om informatie te krijgen en producten of diensten te kopen. De verkoper moet zich aan deze ontwikkeling aanpassen. Het is echter moeilijk voor een zelfstandige of een zeer kleine*

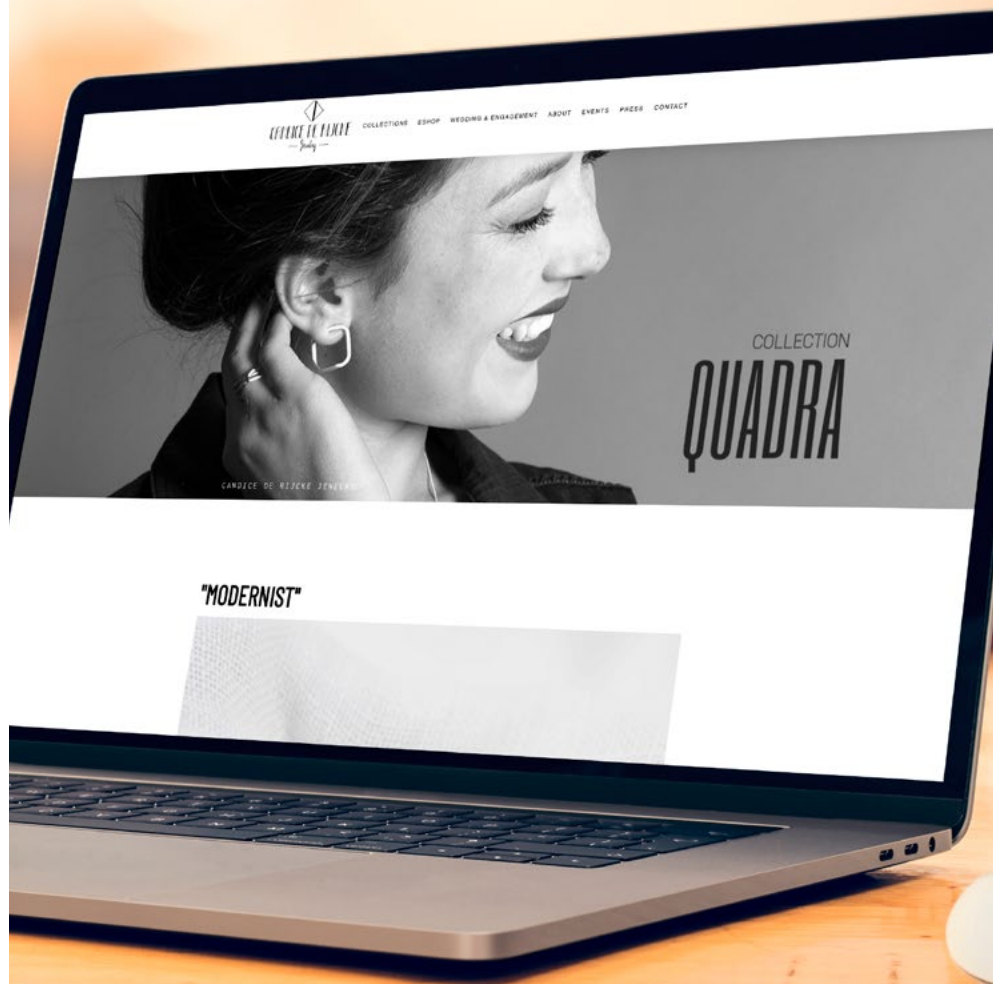


coachings individualisés spécialisés ont pu être proposés par Retis dans le cadre d'Interreg V. ils ont permis à des entreprises et des porteurs de projets rassemblés par Hainaut Développement de disposer d'un audit au niveau du référencement naturel et du tunnel de commande en ligne, ainsi que des recommandations concrètes d'amélioration. L'objectif recherché a été de booster le nombre de visiteurs, mais aussi et surtout d'augmenter les ventes en ligne.

[Coach: Damien Jacob |  
Fondateur de Retis, chargé de cours et de formation à Ephec, HEC Liège et UStrasbourg]

*onderneming om deze digitale transformatie bij te houden. Retis heeft in het kader van Interreg V een tiental gespecialiseerde individuele coachingsessies aangeboden. Zij hebben de door Hainaut Développement bijeengebrachte bedrijven en projectleiders een audit van hun natuurlijke referencering en online besteltunnel mogelijk gemaakt, alsmede concrete aanbevelingen voor verbetering. Het doel was om het aantal bezoekers te verhogen, maar vooral ook om de online verkoop te verhogen.*

[Coach: Damien Jacob |  
oprichter van Retis, docent en trainer bij Ephec, HEC Luik en UStrasbourg]





# Remerciements

## **Croissance numérique pour chaque entreprise**

Pour booster la transformation numérique des entreprises, l'équipe PROGRES a développé une méthodologie pour détecter, avec précision, les besoins et fournir un accompagnement numérique personnalisé. Dans une période difficile, les entrepreneurs nous ont fait confiance, ils nous ont tendu la main pour que nous puissions combler ensemble leur brèche numérique. La capacité de récupération des entreprises est largement due à la forte volonté des entrepreneurs.

Cela n'a été possible que grâce au soutien financier d'Interreg France-Wallonie-Vlaanderen.

Dorine Gevaert, OCWest et team PROGRES



# Dankwoord

## **Digitale groei voor elke ondernemer**

*Om de digitale transformatie bij ondernemingen een boost te geven zette het PROGRES team een methodologie op punt om nauwgezet de noden te detecteren en digitale ondersteuning op maat te voorzien. In een moeilijke periode gaven de ondernemers ons hun vertrouwen, reikten ze ons de hand om gezamenlijk hun digitale kloof te dichten. Het herstellvermogen van de ondernemingen is grotendeels aan de enorme wilskracht van de ondernemers te danken.*

*Dit kon enkel dankzij de financiële steun van Interreg FR-WA-VL.*

Dorine Gevaert, OCWest en PROGRES team



With support of



Avec le soutien du Fonds européen de développement régional

Met steun van het Europees Fonds voor Regionale Ontwikkeling

