



Digitalcity
.brussels

Pôle Formation Emploi
des métiers du numérique

DIGITALISATION DES PME BRUXELLOISES :

**RELEVEZ LES DÉFIS ENSEMBLE
AVEC DIGITALCITY.BRUSSELS !**



TABLE DES MATIÈRES

1. Objectifs du rapport	6
2. Méthodologie du rapport	6
3. Définir les petites et moyennes entreprises	7
4. Le paysage entrepreneurial à Bruxelles	9
4.1 Contexte général	9
4.2 Start-ups	12
5. Évolution de l'emploi dans les PME à Bruxelles	13
6. Le digital dans les PME : état de la situation	16
6.1 Numérisation des processus	18
6.2 Innovation digitale	18
6.3 Culture digitale	19
6.4 Domaines de la digitalisation	20
6.4.1 Analyse de données	20
6.4.2 Cybersécurité	20
6.4.3 Marketing digital	21
6.4.4 Cloud	22
6.4.5 Technologies numériques avancées	23
7. Crise sanitaire	24
8. Compétences de la digitalisation	26
9. La formation pour les PME	28
9.1 Des défis à relever dès aujourd'hui	28
9.2 Focus – offres de Digitalcity.brussels	30
10. Conclusion	32
10.1 Recommandations	34
10.2 Plan d'action	35
10.2.1 Visibilité	35
10.2.2 Monitoring	37
10.2.3 Adaptation	37
10.2.4 Accompagnement	37
10.2.5 Synergies	38

L'impact de la digitalisation sur les petites entreprises bruxelloises du secteur des PME et des start-ups ne peut être sous-estimé. Ces dernières années, nous avons assisté à une transformation radicale de l'économie, propulsée par les avancées technologiques.

La digitalisation a ouvert de nouvelles opportunités, mais elle a également créé de nouveaux défis pour les entreprises de petite taille. Les PME et les start-ups du secteur digital à Bruxelles ont besoin de soutien pour tirer pleinement parti de ces possibilités.

C'est là que Digitalcity.brussels entre en jeu.

En tant que Pôle Formation-Emploi des métiers du numérique, Digitalcity.brussels s'efforce de connecter les entreprises avec le marché de l'emploi. Nous comprenons que la recherche de talents qualifiés dans les domaines de l'IT et des services numériques est en constante augmentation. C'est pourquoi nous travaillons activement à former et à préparer ces profils pour répondre aux besoins spécifiques de nos entreprises partenaires.

La formation est un élément clé pour assurer la croissance et le succès des entreprises dans le monde numérique d'aujourd'hui. Les compétences requises évoluent rapidement, et il est crucial que les travailleurs du secteur informatique restent constamment à jour. Digitalcity.brussels propose des programmes de formation adaptés aux besoins du marché, permettant aux

chercheurs d'emploi et travailleurs d'acquérir les compétences essentielles pour évoluer sur le marché du secteur IT.

Le besoin de formations spécialisées pour les profils métiers IT et les services numériques est crucial pour les petites entreprises bruxelloises. Digitalcity.brussels est déterminé à répondre à ces besoins en aidant les entreprises à trouver des chercheurs d'emploi qualifiés et en offrant des programmes de formation adaptés aux exigences du marché. Nous sommes convaincus que cette approche collaborative permettra de stimuler l'innovation et la croissance économique au sein de la région Bruxelles-Capitale.

Ensemble, embrassons la digitalisation et créons un avenir prospère pour les petites entreprises du secteur digital de Bruxelles.

Jean-Pierre Rucci

Directeur de Digitalcity.brussels



Pierre Merveille

Président de Digitalcity.brussels



Avec plus de 130 000 PME dans son paysage entrepreneurial en 2022, Bruxelles est une terre d'accueil de choix pour débiter son activité¹. Ces structures sont souvent des entreprises de services. Tout comme les grandes entreprises, les PME, mais aussi les start-ups, font face à la pénurie des métiers et ont besoin de former leur personnel à l'évolution technologique. On peut même dire que ces petites sociétés en souffrent davantage en raison des difficultés à proposer une offre de recrutement plus attractive aux candidats en recherche d'emploi. De même, les entreprises digitales sont particulièrement présentes à Bruxelles et ressentent plus intensément la situation du marché de l'emploi actuel, d'autant plus avec les besoins accrus en termes de services digitaux à la suite de la crise sanitaire.

Dans ce rapport, Digitalcity.brussels analyse le contexte de ces entreprises à Bruxelles ainsi que leurs besoins en recrutement et formations digitales.



130 000 PME
RECENCÉES À BRUXELLES EN **2022**

³ UCM - Rapport PME 2022

1. OBJECTIF DU RAPPORT

Aujourd'hui, les entreprises qui font appel aux services de Digitalcity.brussels sont souvent, voire majoritairement, des grosses structures, notamment quand il convient de proposer un parcours formation-emploi². En tant que Pôle Formation-Emploi des métiers du numérique, nous avons un rôle à jouer auprès des entreprises en termes d'aide au recrutement, de matching entre les

offres et les chercheurs d'emploi, de formations et de sensibilisation. Les PME qui constituent la majorité du paysage entrepreneurial de Bruxelles ne trouvent pas encore tout à fait leur place dans notre structure. L'objectif de ce rapport est d'analyser les barrières et de créer des ponts permettant à ces entreprises de trouver un interlocuteur pertinent en termes d'emploi et de formation digitale.

2. MÉTHODOLOGIE DU RAPPORT

Comme pour chaque rapport, ce document fera l'état des lieux de la situation et analysera, en termes de métiers et de formations les besoins des entreprises. Le rapport concentrera son travail de réflexion sur les PME et les start-ups digitales. Il est important de considérer les PME du secteur digital comme étant majoritairement sensibilisées aux enjeux de la digitalisation. Cet aspect constitue le cœur de leur stratégie. Ainsi, le prisme de la digitalisation n'est sensiblement pas le même en comparaison avec les entreprises non-digitales.

Pour bien comprendre le contexte, le rapport fera l'état des lieux de la situation socioéconomique des PME et des start-ups bruxelloises, en ce compris, leurs besoins de recrutement et de formation. Digitalcity.brussels se servira de ces conclusions pour déterminer les besoins à combler et proposera un plan d'action qui sera activé dès la publication et sa présentation lors de la deuxième partie de l'année 2023.

Le document est, en grande partie, constitué d'une analyse compilant les données chiffrées issues de rapports existants des organismes de statistiques, d'actualités et d'analyses institutionnelles. Pour peaufiner les résultats, une part du rapport est constituée d'entretiens individuels avec des experts de la thématique dans le but de comprendre les véritables besoins et enjeux des PME dans le contexte de la digitalisation.

En complément, une enquête a été également conduite auprès d'un échantillon d'entreprises.

CADRE MÉTHODOLOGIQUE DE L'ENQUÊTE

L'enquête a été menée auprès de 750 entreprises, majoritairement des PME et start-ups issues du secteur digital.

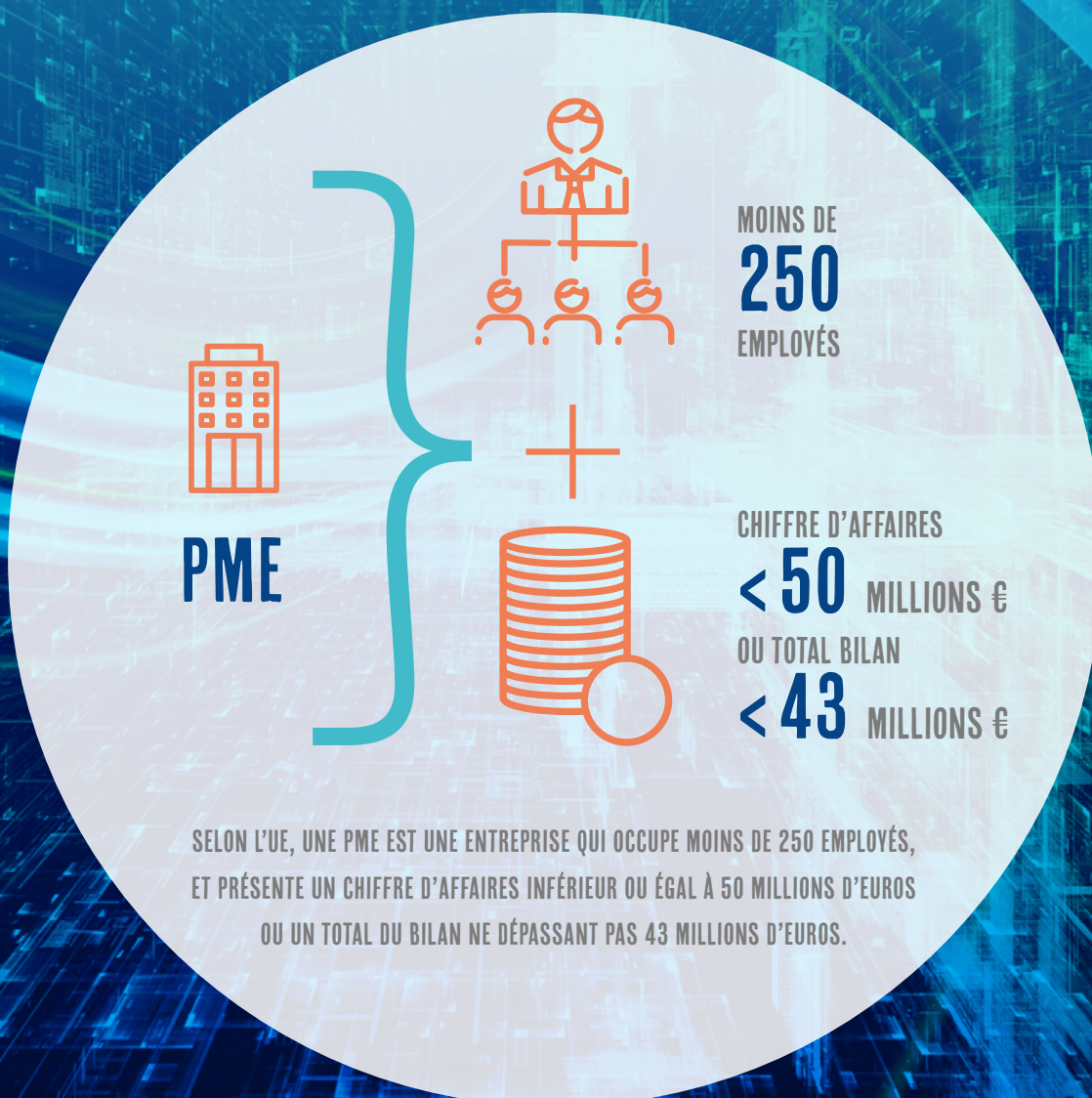
Pour identifier ces entreprises, nous nous sommes basés sur les CODES NACE associés aux secteurs du digital (62 et 63) et nous avons ciblé les sociétés IT localisées en région Bruxelles-Capital et ses périphéries.

L'enquête s'est déroulée de janvier à avril 2023. Elle a été réalisée par contacts téléphoniques.

² En complément du catalogue de formation pour travailleurs, Digitalcity.brussels propose un accompagnement à destination des entreprises dans la définition de leurs besoins à travers la création d'un programme de recrutement par la formation sur mesure.

3. DÉFINIR LES PETITES ET MOYENNES ENTREPRISES

Le concept de PME (petite et moyenne entreprise) est particulièrement complexe. Chaque institution s'intéressant à cette cible priorise ses critères d'analyse, ce qui rend la lecture et la corrélation des résultats plus complexes. Toutefois, la Commission européenne a proposé une définition basée sur le nombre de salariés, le chiffre d'affaires annuel ou le total du bilan annuel. Donc selon l'Union Européenne (UE), **une PME est une entreprise qui occupe moins de 250 employés, et présente un chiffre d'affaires inférieur ou égal à 50 millions d'euros ou un total du bilan ne dépassant pas 43 millions d'euros³**. Si la plupart des études reprennent ces spécificités, c'est avant tout le critère de la taille de l'entreprise qui constitue la caractéristique la plus souvent employée pour définir les PME. Cependant, toutes les études ne se calquent pas nécessairement sur la définition posée par l'UE : par exemple, le rapport PME rédigé par UNIZO, GRAYDON et UCM considère qu'une PME est une entreprise ayant moins de 50 travailleurs⁴.



³ SPF ECONOMIE – PME et indépendants en chiffres – définitions et sources

⁴ GRAYDON – Rapport PME 2021

En dehors des spécificités quantitatives associées aux entreprises, les PME se différencient des grandes entreprises à bien des égards : le modèle économique, le mode de fonctionnement, les besoins et problématiques rencontrés par l'entreprise – petite ou grande – sont abordés de manière différente. Un article de la FEB analyse les différents points de divergence⁵ :

1. La différence en termes de **moyens financiers et de ressources humaines** est l'argument le plus récurrent ;
2. La **gestion de l'entreprise et les prises de contact** se font via le patron dans le cas des PME tandis que dans les grandes entreprises, les contacts sont plus diversifiés et le turnover des employés est plus important, ce qui ne facilite pas une relation sur la durée ;
3. Dans les grandes entreprises, les **prises de décisions** sont relativement longues et doivent passer par un filtre hiérarchique plus conséquent que dans les PME ;
4. Les PME sont souvent plus **innovantes, réactives et flexibles** que les grandes entreprises à la lourde gestion qui nécessite des analyses de marché, des communications hiérarchiques plus lourdes rendant la prise de décision plus longue et complexe ;
5. Les PME offrent relativement peu de **garanties** dans la relation à long terme⁶.

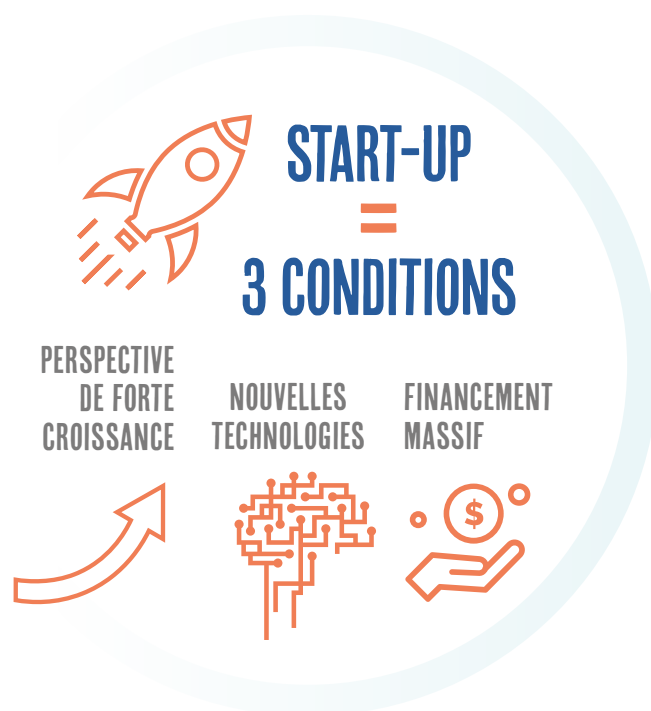
Bien que les PME et les grandes entreprises aient un fonctionnement différent, elles restent interdépendantes. On estime que 40 % de la valeur générée (à savoir 110 milliards d'euros) est générée par le B2B (Business to Business)⁷.

Que doit-on penser des start-ups dans ce contexte ? Le terme **start-up** provient de l'entrepreneur américain Steve Blank qui définit le concept de manière suivante : une start-up est « **une organisation temporaire à la recherche d'un business model répétable et scalable** ». En d'autres mots, la start-up est une société qui démarre son business en réunissant trois conditions :

1. Une perspective de forte croissance ;
2. L'utilisation de nouvelles technologies ;
3. Le besoin d'un financement massif⁸.

Son objectif est de devenir une **scale-up** : une start-up ayant réussi à croître⁹.

On différencie la start-up d'une PME classique par le critère de **stabilité du modèle économique**. En effet, elle se base sur un modèle temporaire tandis que la PME se base sur un modèle solide, plus mature. En revanche, la start-up a pour objectif de connaître une croissance rapide au contraire de la PME qui ambitionne un bénéfice stable et sécuritaire.



⁵ FEB – PME et grandes entreprises en Belgique : une fructueuse symbiose – 2021

⁶ FEB – PME et grandes entreprises : six différences majeures – 2021

⁷ FEB – PME et grandes entreprises : six différences majeures – 2021

⁸ La Libre – Comprendre les start-ups en 1 minute 30 – 2021

⁹ Wikipédia – Scale-up

4. LE PAYSAGE ENTREPRENEURIAL À BRUXELLES

4.1 Contexte général

Selon le rapport des PME d'UCM, UNIZO et Graydon, la Belgique compte 1,26 million de PME actives à la fin de l'année 2021¹⁰. À Bruxelles, les 134 988 PME représentent 10,8 % des PME belges. On constate qu'entre 2012 et 2021, le nombre de PME augmente à Bruxelles de 16,4 %¹¹. Plus précisément, le secteur de l'information et de la communication correspond à 51,5 % de petites entreprises, 14,7 % de moyennes entreprises et 33,9 % pour les grandes entreprises¹².

Les entreprises de services informatiques font partie de la commission paritaire 200. En 2021, la CP 200 comptabilisait 5 261 entreprises informatiques qui employaient 74 465 travailleurs. Sans surprise, le secteur est composé principalement de PME, 56,9 % sont des entreprises de moins de 5 employés, 17,1 % emploient 5 à 9 employés et 12,3 % entre 10 et 19 travailleurs¹³.



¹⁰ Attention, pour rappel cette étude considère qu'une PME a moins de 50 employés maximum.

¹¹ GRAYDON – Rapport PME 2021

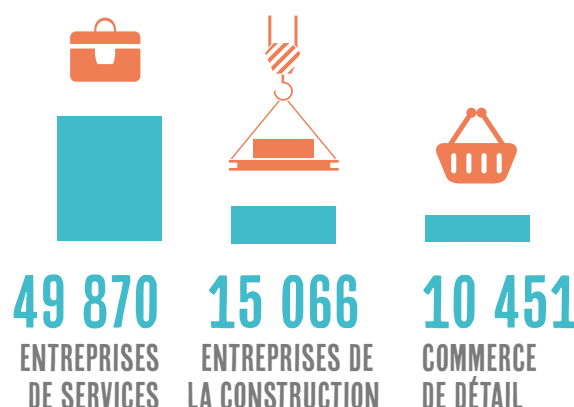
¹² EUROSTAT – Number of persons employed by enterprise size class – 2019.

¹³ CEFORA – Chiffre recherche contexte : le taux de vacance d'emploi de 9 % dans le secteur IT belge est le plus élevé d'Europe – 2022

En ce qui concerne le nombre d'entreprises de moins de 250 employés, l'OCDE¹⁴ classe la Belgique (avec ses 681 576 PME) à la 14^e place européenne, loin derrière les Pays-Bas avec 1 282 000 PME (7^e place) ou encore la France avec ses 2,9 millions de PME (2^e place)¹⁵.

À Bruxelles, la grande majorité des PME sont des **entreprises de services** (49 870 entreprises), ensuite viennent les entreprises de la construction (15 066) et enfin, celles du **commerce de détail** (10 451). Bien que les proportions soient différentes en Flandre et en Wallonie, le top 3 est relativement similaire excepté la troisième place qui est occupée par les industries en Wallonie¹⁶.

PME À BRUXELLES



SECTEUR TIC 44 891 ENTREPRISES EN BELGIQUE



ACTIVITÉS
INDUSTRIELLES



ACTIVITÉS DE
SERVICES

Selon le SPF économie¹⁷, le secteur TIC en Belgique contient deux branches :

1. La branche des **activités industrielles** : par exemple, la fabrication de composants et cartes électroniques ou la fabrication d'ordinateurs et d'équipements périphériques, etc.
2. La branche des **activités de services** : cette branche comprend par exemple la réparation d'ordinateurs et d'équipements de communication, la programmation, le conseil et les autres activités informatiques, ou encore le traitement des données, l'hébergement et les activités connexes, les activités autour des portails internet. Les services sont majoritaires dans l'activité des entreprises du secteur TIC belge.

En 2019, on compte 44 891 entreprises présentes dans le secteur TIC belge, dont 33 538 pratiquent une activité recensée sous le code Nace 62 affilié au secteur du digital¹⁸.

¹⁴ OECD.stat – SDBS structural Business Statistics (ISIC Rev.4) : Production

¹⁵ OECD.stat – SDBS structural Business Statistics (ISIC Rev.4) : Production

¹⁶ GRAYDON – Rapport PME 2021

¹⁷ SPF Economie – Baromètre de la société de l'information – Secteur TIC en Belgique – 2021

¹⁸ SPF Economie – Baromètre de la société de l'information – Secteur TIC en Belgique – 2021



En 2021, ce sont les PME de moins de 4 ans qui sont les plus présentes sur le territoire belge (28 %). Plus particulièrement, à Bruxelles, on recense des entreprises de petite taille, majoritairement jeunes (28,2 % de 0 à 4 ans et 21,8 % de 10 à 19 ans)¹⁹. C'est à Bruxelles que les entreprises de 5-9 ans sont les plus présentes (17,5 % contre 16,8 % en Wallonie et 16,3 % en Flandre)²⁰.

En comparaison avec les autres régions, on constate, à Bruxelles, l'existence des entreprises légèrement plus pérennes. En effet, c'est à Bruxelles qu'il existe en 2021 plus d'entreprises de plus de 50 ans (4,9 % contre 2,9 en Wallonie et 2,4 % en Flandre).

Dans ce contexte, il est logique de constater que **les start-ups sont nombreuses à Bruxelles et représentent 21 % de l'ensemble des start-ups belges**. À Bruxelles, ces sociétés sont généralement issues du secteur des technologies²¹.

Plusieurs raisons expliquent le taux important de jeunes entreprises à Bruxelles :

1. La Capitale et ses institutions européennes et internationales sont un foyer d'innovation propice au développement d'entreprises, surtout celles qui cherchent à se développer à l'international ;
2. Par rapport aux autres capitales européennes (Berlin et Londres) où la création de start-up est également élevée, Bruxelles semble meilleur marché ;
3. Consciente de son paysage entrepreneurial particulier, Bruxelles offre un accompagnement aux PME relativement mature par rapport à d'autres villes européennes²².

¹⁹ GRAYDON – Rapport PME 2021

²⁰ GRAYDON – Rapport PME 2021

²¹ BX1 – Près de 400 start-ups bruxelloises ont créé 3000 emplois (infographie) – 2018

²² L'écho – Bruxelles, « ville idéale » pour lancer sa start-up devant Londres et Paris – 2019

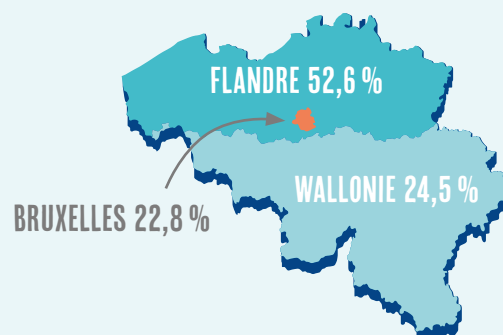
4.2 Start-ups

En ce qui concerne les start-ups belges, une étude commandée par le cabinet du ministre Gosuin a démontré que 52,6 % d'entre elles se situent en Flandre, la Wallonie en comptabilise 24,5 %²³. **Quant à Bruxelles, on y dénombre 22,8 %**. La plupart de ces sociétés ciblent un commerce B2B (63,81 %) dont 40 % ont une activité dans le domaine des médias et du divertissement. Néanmoins, les start-ups bruxelloises sont fréquemment actives dans le secteur des technologies. Dans le cadre de l'étude, on dénombre environ **400 start-ups digitales à Bruxelles** représentant 3,4 par 10 000 habitants. Il s'agit d'une proportion bien plus élevée que dans les autres régions (1,5 en Flandre, et 1,2 en Wallonie)²⁴.

La taille de ces jeunes entreprises belges ne semble pas dépasser plus de 5 employés (63 %). Toutefois, selon le rapport, celles-ci manquaient d'ambition et se développent relativement lentement par rapport aux start-ups du monde entier²⁵. Pourtant, selon des chiffres récents d'Agoria, ces structures n'ont jamais autant généré d'investissement depuis 2020. Au premier trimestre de 2021, il y a plus de **330 millions d'euros injectés dans les start-ups TEC bruxelloises**. En effet, plus d'un tiers d'entre elles se situe à Bruxelles²⁶. Ce sont principalement des sociétés dont le business model se base sur le SaaS²⁷. Ces sociétés sont cependant confrontées à une barrière de taille : poursuivre leur croissance notamment vers l'étranger (18 % des start-ups technologiques bruxelloises)²⁸.

Le réseau professionnel LinkedIn a listé les start-ups belges les plus prisées par les chercheurs d'emploi en 2022²⁹. Ces sociétés, à l'instar de *Cowboy*³⁰, le fabricant d'un modèle de vélo électrique connecté, sont fortement recherchées par les candidats notamment pour leur intégration de l'innovation et des nouvelles technologies dans leur stratégie.

START-UPS BELGES



400 START-UPS DIGITALES À BRUXELLES



AU PREMIER TRIMESTRE DE 2021,
+ DE 330 MILLIONS €
INJECTÉS DANS LES START-UPS
TEC BRUXELLOISES

²³ BX1 – Près de 400 start-ups bruxelloises ont créé 3000 emplois (infographie) – 2018

²⁴ BX1 – Près de 400 start-ups bruxelloises ont créé 3000 emplois (infographie) – 2018

²⁵ Telenet & startups.be – TME startup study 2017

²⁶ AGORIA – Les start-ups numériques bruxelloises ont déjà levé plus de 330 millions d'euros cette année – 2022

²⁷ SaaS : Software as a Service : modèle de distribution de logiciel via le cloud.

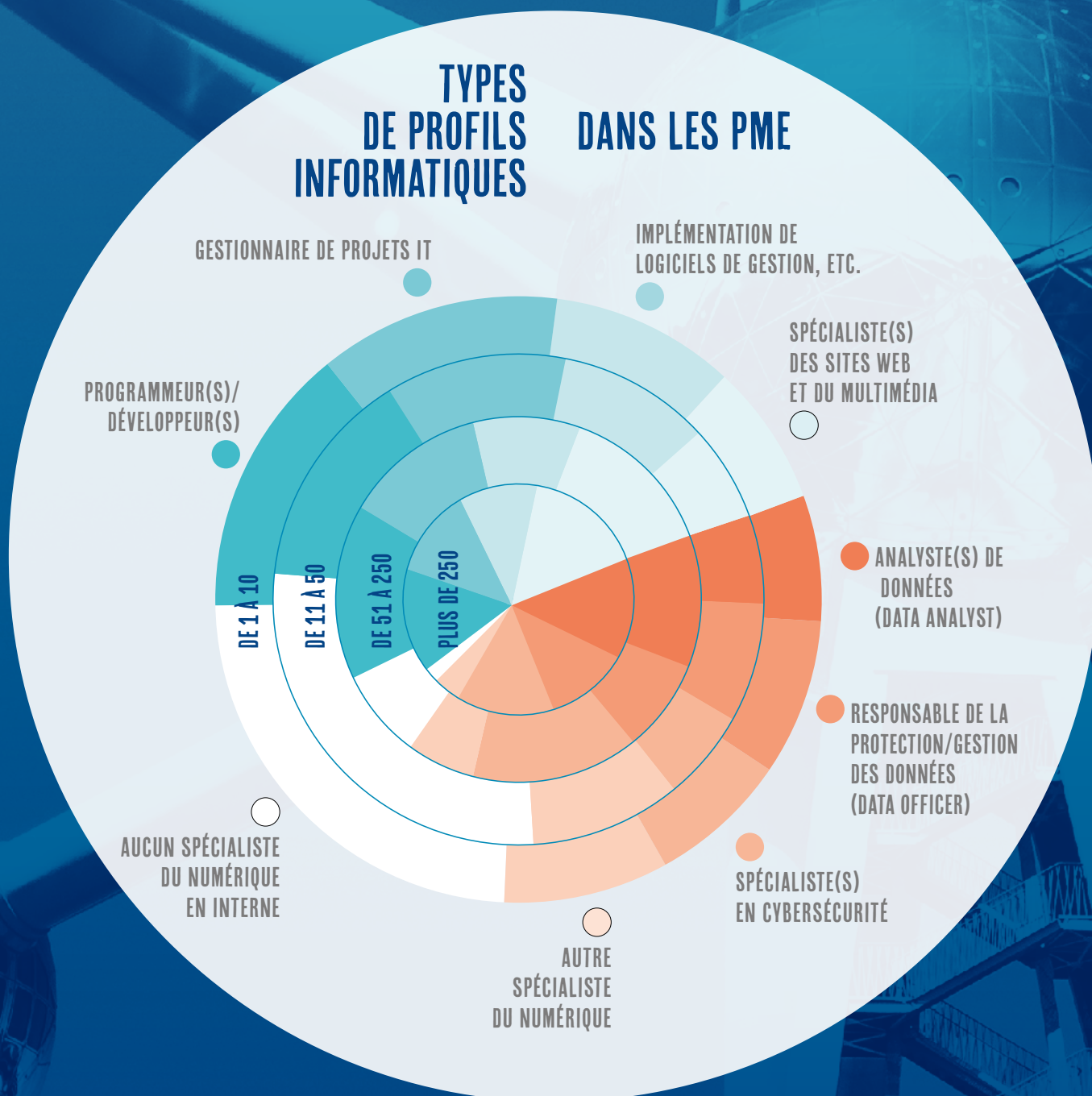
²⁸ AGORIA – Les start-ups numériques bruxelloises ont déjà levé plus de 330 millions d'euros cette année – 2022

²⁹ La libre – LinkedIn révèle les 10 start-up les plus prisées par les candidats en Belgique – 2022

³⁰ Cowboy.com

5. ÉVOLUTION DE L'EMPLOI DANS LES PME À BRUXELLES

Le secteur des TIC, tout type d'entreprises confondues, n'a cessé d'augmenter depuis 2017, passant de 102 778 entreprises en 2017 à 114 384 en 2021 selon le SPF économie³¹.



³¹ SPF Economie - Baromètre de la société de l'information - Secteur TIC en Belgique - 2021



PME

**= 1 500 000
EMPLOIS EN 2019**

**> 53,7 % DES EMPLOIS
EN WALLONIE-BRUXELLES**

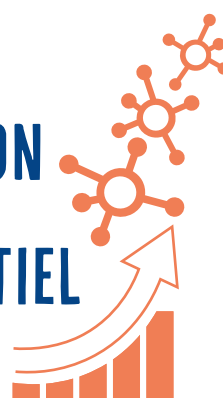
Selon une étude de l'UCM³² concernant les PME de la Fédération Wallonie-Bruxelles, le premier trimestre de l'année 2022 a vu une augmentation dans le recrutement passant de l'indicateur 96,5 au dernier trimestre de 2021 à l'indicateur 98,1³³. Cela peut signifier une reprise du marché à la suite de la crise sanitaire.

Pourtant, les trimestres suivants nous montrent que la reprise a été de courte durée, car nous constatons une baisse allant de 96,8 au second trimestre 2022 à 96,2 au troisième³⁴. Selon l'étude de SD Worx publiée en février 2023, il y a une diminution du volume du travail en janvier 2023 malgré une belle reprise en 2022³⁵. On constate en janvier 2023 un taux record de 3% de résiliations de contrat par rapport aux quatre précédentes années. Ce chiffre peut s'expliquer par le fait que les travailleurs ont tendance à attendre le début de l'année pour quitter un poste³⁶.

Selon une étude de la FEB qui prend ses sources de la SBA SHEET FACT de 2019, les petites entreprises représentent **plus d'un million et demi d'emplois** (53,7%)³⁷.

Pour les petites entreprises de moins de 10 employés, on constate qu'il y a 10 % en 2020 qui ont digitalisé leur infrastructure contre 23 % pour les entreprises entre 10 et 50 employés et 58 % pour celles entre 50 et 250 employés. **Il est donc évident que plus la PME s'agrandit, plus la digitalisation devient un point essentiel dans la stratégie de l'entreprise ;** il y a également plus de budgets pour recruter un ou plusieurs profils dans cette optique³⁸.

**PLUS LA PME
S'AGRANDIT, PLUS LA
DIGITALISATION
DEVIENT UN
POINT ESSENTIEL
DANS LA STRATÉGIE
DE L'ENTREPRISE**



³² UCM – Lobby & études

³³ Sd worx – 2023

³⁴ UCM – Lobby & études

³⁵ Sd worx – 2023

³⁶ Sd worx – 2023

³⁷ FEB – La Belgique, terre de PME ? – 2021

³⁸ SPF Economie – technologies numériques au sein des PME belges

Une étude de Manpower appelée « Skills Revolution » met en évidence un schisme aggravé par l'accélération digitale de ces dernières années entre les personnes qui ont les compétences et ceux qui doivent les mettre à jour³⁹. Le rapport met en évidence les 3 objectifs de la révolution par les compétences (3R) en les renouvelant, les réorientant et en les redéployant⁴⁰.

L'étude de SDWorx, évoquée plus haut, met en évidence un point intéressant : au sein des PME en 2021, il y a plus d'emplois créés que d'emplois perdus (+0,90%). Même si le niveau de recrutement n'a pas encore atteint celui de 2019, on constate une année 2021 plus positive. Plus particulièrement, les secteurs suivants affichent un taux d'employabilité plus élevé en janvier 2022 qu'en janvier 2019 : services financiers et assurances (+11,41%), les activités spécialisées, scientifiques et techniques (+10,07%), l'information et la communication (+3,89%) et les soins de santé (+3,38%). À contrario, les secteurs des transports et entreposages (-3,80%) et hôtels et restaurants (-4,74%) ont plus de mal à se remettre de la crise sanitaire⁴¹.



HAUSSE DES EMPLOIS DANS LES PME EN 2021

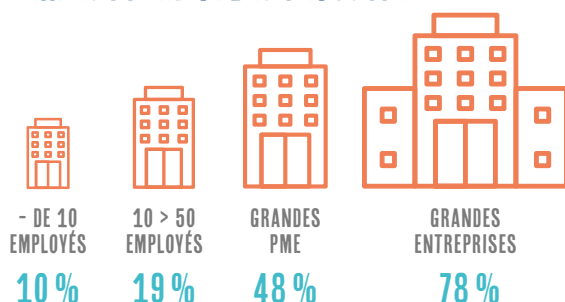
SERVICES FINANCIERS & ASSURANCES.....	+11,41 %
ACTIVITÉS SCIENTIFIQUES ET TECHNIQUES	+10,07 %
INFORMATION & COMMUNICATION	+3,89 %
SOINS DE SANTÉ.....	+3,38 %

Dans le contexte de l'enquête que nous avons effectuée, les sociétés bruxelloises semblent recruter de préférence des profils de **développeurs** (28%), des **gestionnaires de projet IT** (24%), mais également des **spécialistes du web** (19%). On remarque également que 46% des répondants n'emploient aucun profil IT. Sans surprise, c'est majoritairement vrai pour les TPE (de 1 à 10 employés).

On y constate que les spécialistes de la **data** (data analyst – 83% et data officer – 72%) sont essentiels pour les grandes entreprises à contrario des plus petites entreprises. Plus la taille de l'entreprise grandit, plus le **responsable de la cybersécurité** est un profil recherché. Pour les TPE de moins de 10 employés, on en recrute 10%, pour celles entre 10 et 50 employés, le chiffre monte à 19%, ensuite pour les grandes PME on recrute 48%. Enfin, les grandes entreprises recrutent des experts en cybersécurité à hauteur de 78%.

On retiendra que les domaines du développement, du web, de la data et de la cybersécurité sont des profils métiers de l'IT les plus recherchés par les PME et start-ups digitales de Bruxelles.

RECRUTEMENT EXPERTS EN CYBERSÉCURITÉ



³⁹ ManpowerGroup – La révolution des compétences relancée : les 3Rs – renouveler, réorienter, redéployer – 2021

⁴⁰ ManpowerGroup – La révolution des compétences relancée : les 3Rs – renouveler, réorienter, redéployer – 2021

⁴¹ Sdworx – L'emploi dans les PME en 2021 – plus de créations que de résiliations de contrat – 2022

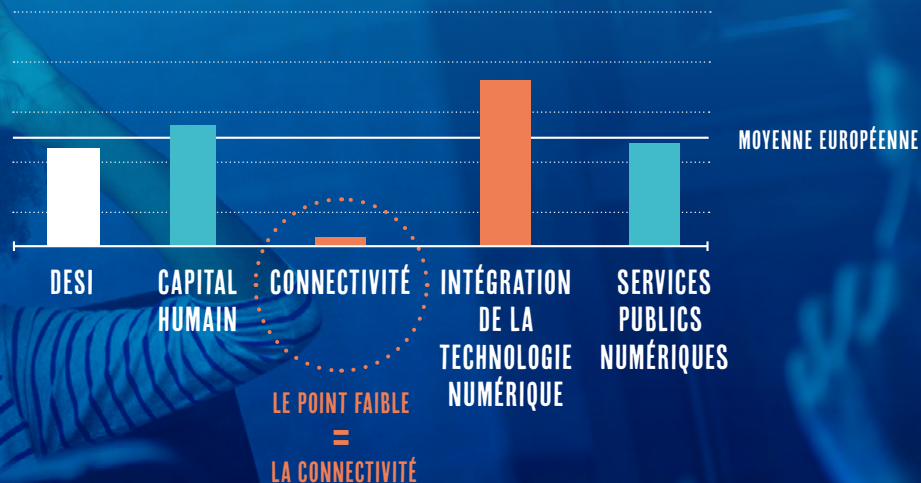
6. LE DIGITAL DANS LES PME : ÉTAT DE LA SITUATION

On peut définir la digitalisation par le « *processus de transformation des services (financiers, commerciaux) d'une entreprise, par un recours accru aux technologies de l'information*⁴² ». Au-delà de cette définition générique, la digitalisation est un sujet plus complexe et implique plusieurs ramifications en lien avec les nouvelles technologies, l'innovation et la culture digitale des entreprises.

Selon l'indice DESI (indice de l'économie et de la société numérique) en 2022, la Belgique se classe à la 16^{ème} place, juste derrière la moyenne européenne⁴³. La Belgique a perdu 4 places sur le classement puisqu'en 2021 notre pays était positionné à la 12^{ème} place. Cependant, selon les 4 axes (capital humain, connectivité, intégration de la technologie numérique et services publics numériques) du classement, la Belgique reste majoritairement dans la moyenne. Le point faible concerne la connectivité. Notons qu'au niveau des entreprises, la Belgique est nettement plus brillante : 9 entreprises sur 10 disposent d'une connexion à large bande⁴⁴.

LA BELGIQUE DANS
L'INDICE DE L'ÉCONOMIE ET
DE LA SOCIÉTÉ NUMÉRIQUE

= 16^{ÈME} PLACE



⁴² Larousse - digitalisation

⁴³ SPF Economie - Numérisation : la Belgique recule face à ses voisins - 2022

⁴⁴ SPF Economie - Numérisation : la Belgique recule face à ses voisins - 2022

Au regard de notre enquête, la majorité des PME digitales bruxelloises ne néglige pas la digitalisation. La plupart de ces projets sont centrés sur la **numérisation de processus de travail et l'optimisation des liaisons informatiques avec les partenaires** (58 %), mais également **l'acquisition et le paramétrage d'un nouveau logiciel et le développement du marketing digital** (57 %). En particulier, les grosses entreprises de plus de 250 employés ont une volonté de **faciliter la liaison informatique avec les partenaires** en priorité (89 %). Notons que pour la plupart des sociétés, la digitalisation est inhérente au core business dès la conception (61 %). C'est pour seulement 4 % que la crise sanitaire a incité une digitalisation massive.

Sans surprise, pour le type d'entreprises interrogées dans l'enquête, la digitalisation fait partie de l'ADN de leur business. **Notons cependant que 8 % des entreprises interrogées ne sont pas digitalisées**, ce sont majoritairement des **très petites entreprises ou des indépendants**. Les raisons avancées sont majoritairement la non-utilité (85 %) d'une digitalisation accrue.

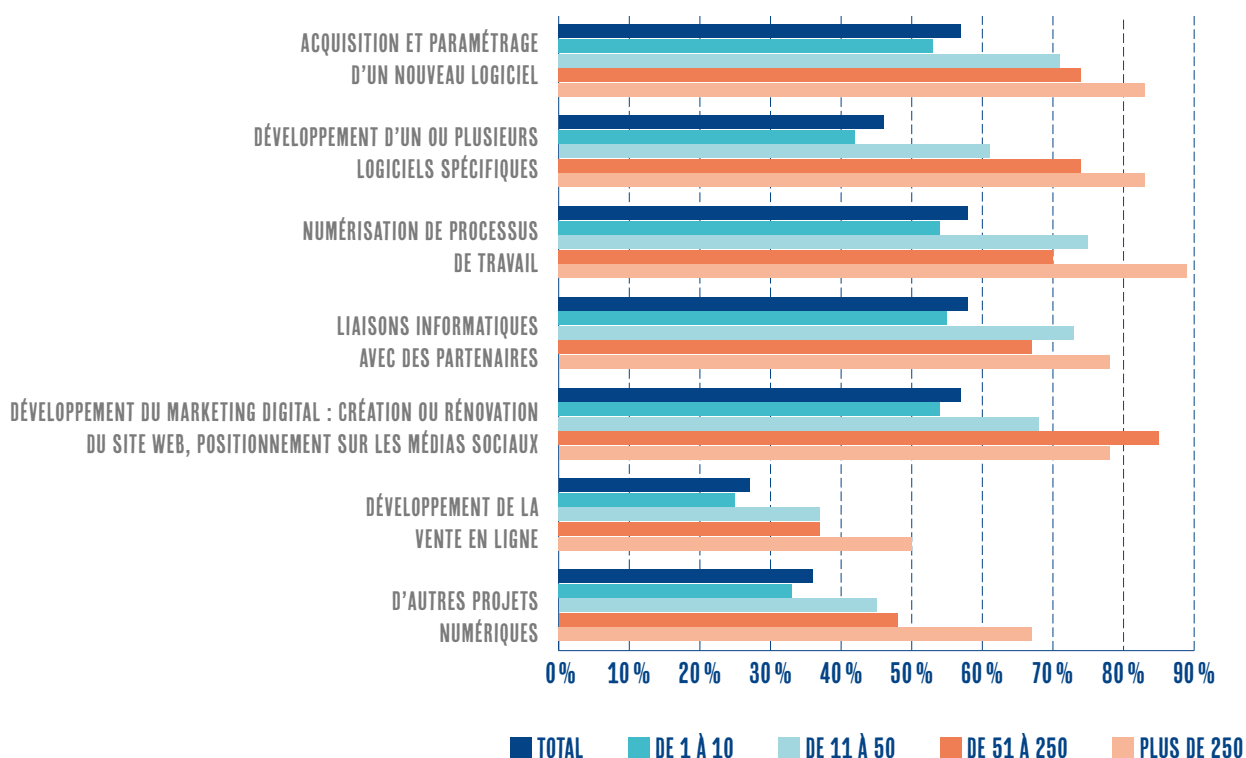
Une étude d'Agoria⁴⁵ analyse la question de la digitalisation des PME industrielles belges. L'objet de cette analyse part du constat que les outils d'aides à la digitalisation semblent oublier les PME. Pourtant, selon l'étude, 83 % des PME sont conscientes de l'opportunité qu'offre la digitalisation⁴⁶.

L'étude se scinde en plusieurs axes d'analyse :

1. La numérisation des processus ;
2. L'innovation digitale ;
3. La culture digitale.

TYPES DE PROJETS DE DIGITALISATION DES ENTREPRISES

AU COURS DES DEUX DERNIÈRES ANNÉES



⁴⁵ AGORIA – Le digital : un état d'esprit – 2019

⁴⁶ AGORIA – Le digital : un état d'esprit – 2019

6.1 Numérisation des processus

En ce qui concerne la numérisation des processus, on constate que c'est le secteur des « finances et du juridique » qui maîtrise l'aspect numérisation (42 %). Les autres secteurs comme la « production et service » (54 %) ou encore le secteur de « la vente et le marketing » (48 %) sont en cours de numérisation de leur processus. La numérisation se concrétise principalement par la création d'un ERP⁴⁷ (74 %), d'un intranet (69 %) ou la collecte des données (58 %)⁴⁸.

SECTEURS QUI MAÎTRISENT LA NUMÉRISATION



FINANCES



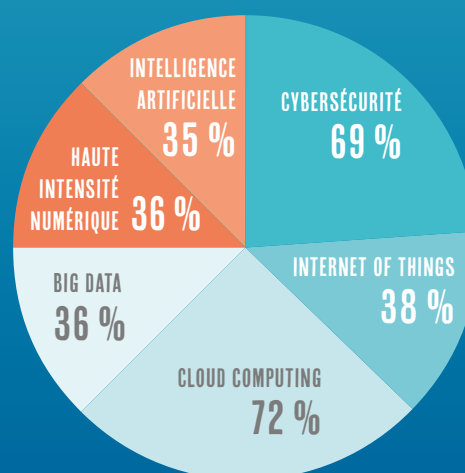
JURIDIQUE

6.2 Innovation digitale

Selon le « *European Innovation Scoreboard* » de 2022, la Belgique est meneuse dans la thématique de l'innovation à 128,8 %, mais reste en dessous de la moyenne européenne de 134,4 %. Il y a cependant une amélioration de 16,8 % par rapport à 2021⁴⁹. Pourtant, on estime que les PME, plus particulièrement, restent frileuses quant à l'innovation digitale. C'est principalement dans le but d'améliorer la qualité des services (92 %) ou de répondre aux exigences des clients (73 %) qu'une entreprise va s'intéresser à cet aspect⁵⁰. On peut constater dans notre enquête que ces constats n'ont pas tant évolué. Par rappel, les principaux projets de digitalisation tournent autour de l'amélioration du processus de travail et de la relation avec le client ou partenaire.

On peut raisonnablement penser que le sujet de l'innovation est propre aux entreprises comportant déjà dans leur business model un axe digital dès le début du projet. On va donc retrouver un plus grand nombre d'entreprises issues du monde des technologies qui cherchent à développer l'innovation. Celle-ci est souvent associée à une culture digitale bien implantée dans l'entreprise.

Selon notre enquête, en matière d'innovation digitale, ce sont les solutions en **cloud computing** qui sont les **plus recherchées dans les sociétés (72 %)**, ensuite viennent les solutions en **cybersécurité** (69 %). Pour les entreprises qui ont entre 50 et 250 employés (89 %) et les grandes entreprises, on note un intérêt **prioritaire pour la cybersécurité** (94 %), puis dans les deux cas vient le **cloud computing** (63 % pour les moyennes entreprises et 72 % pour les grandes entreprises).



TYPES D'INNOVATIONS DIGITALES SUR L'ENSEMBLE DES ENTREPRISES (TPE - PME...)

⁴⁷ ERP : Enterprise Resource planning : logiciel utilisé par les entreprises pour la gestion quotidienne de leur activité : comptabilité, gestion de projets, etc.

⁴⁸ AGORIA - Le digital : un état d'esprit - 2019

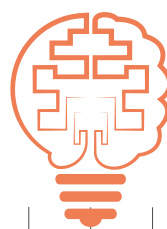
⁴⁹ European Innovation Scoreboard 2022

⁵⁰ AGORIA - Le digital : un état d'esprit - 2019

Les raisons principales de l'adoption d'innovation technologique dans les entreprises sont :

- Le développement de compétences clés (68 %) ;
- La pérennisation de l'entreprise (58 %) ;
- À égalité (56 %), l'anticipation des changements du secteur et le renforcement de la valeur à l'entreprise.

Plus la taille de l'entreprise augmente, plus il y a un intérêt sur la **consolidation de l'image de l'entreprise** (49 % pour les TPE contre 72 % pour les grandes entreprises). L'utilisation de l'innovation technologique dans le but de conquérir des parts de marchés reste minoritaire pour la majorité des répondants.



RAISONS DE L'INNOVATION TECHNOLOGIQUE DANS LES ENTREPRISES



6.3 Culture digitale

Dans son étude « *digital is a mindset* », Agoria détermine 5 facteurs favorisant une culture digitale dans l'entreprise⁵¹ :

- 1. L'intégration de la transformation digitale dans la stratégie d'entreprise.** Il n'existe que 46 % des PME qui ont intégré la digitalisation dans leur stratégie contre 47 % qui l'ont intégré a posteriori.
- 2. Une approche top-down et bottom-up simultanée de la digitalisation :** la volonté doit émaner tant du management que du personnel.
- 3. L'engagement et l'accompagnement de collaborateur** sont essentiels.
- 4. La coopération avec des partenaires digitaux externes.** En effet, à l'heure actuelle, les entreprises ne doivent pas, seules, en interne, prendre en charge la digitalisation, il est nécessaire d'avoir un regard externe.
- 5. La désignation d'un responsable.** On met en évidence que seulement 55 % des PME ont recruté un responsable de la digitalisation (dans 69 % des PME, ce poste est pourvu à mi-temps), c'est pourtant essentiel d'avoir un responsable avec une vision d'ensemble du projet pour mettre en place une synergie au sein de l'entreprise⁵².

Selon l'enquête de Digitalcity.brussels, pour toutes les formes d'entreprises, la culture digitale semble être une priorité puisqu'elle a été prise en compte **dès la conception de l'entreprise** (59 % dans l'ensemble). Notons que **16 % d'entre elles** n'ont pas encore envisagé de sensibiliser leur membre du personnel à la culture digitale. Les raisons avancées en cas de retard d'adaptation sont **principalement le manque d'intérêt et d'utilité** (66 %).

La priorité en matière de culture digitale est :

- 1. La flexibilité et l'agilité (72 %) ;**
- 2. Ensuite vient la culture ouverte (66 %) ;**
- 3. Enfin vient la collaboration (60 %).**

Notons que les autres indicateurs sont tous au-dessus de 50 % (innovation, UX design, prise de décision basée sur les données, digital first mentalité, etc.) peu importe la taille de l'entreprise.

⁵¹ AGORIA – Le digital : un état d'esprit – 2019

⁵² AGORIA – Le digital : un état d'esprit – 2019

6.4 Domaines de la digitalisation

L'usage d'une technologie ou la modernisation du processus d'une entreprise peut se manifester dans plusieurs domaines :

6.4.1 Analyse de données

Il s'agit de la tendance vers la digitalisation des entreprises à fournir une quantité de données exploitables pour optimiser leur process et leur relation avec le client. Dans ce contexte, ces données sont précieuses une fois qu'elles ont été collectées, traitées, stockées correctement et analysées.

Généralement, les sociétés intègrent cet aspect d'utilisation des données dans leur stratégie initiale. Ce business model privilégie la dématérialisation des produits et des serveurs, mais aussi de la gestion de l'entreprise.

Toutefois, cette tendance de plus en plus présente de digitaliser et d'exploiter les données issues de la transformation digitale d'une entreprise soulève la problématique de la protection des données.



6.4.2 Cybersécurité

Le fonctionnement d'un monde professionnel de plus en plus numérisé entraîne une augmentation des risques de cybersécurité. Nous l'évoquons dans notre rapport consacré à l'impact de la cybersécurité à Bruxelles⁵³ : la relation des PME avec la sécurité informatique est relativement compliquée. On pointait dans ce rapport la difficulté de toucher ce type de public en particulier qui ne se sent pas concerné par la thématique de la cybersécurité, le manque d'action préventive et la maturité des PME.

Malgré ces manques, les PME, à travers leurs relations de plus en plus importantes avec les grandes entreprises et l'adoption de législations en matière de protection des données, sont amenées à devoir tenir compte des risques sécuritaires⁵⁴.

Selon les données issues d'une étude de l'OCDE en 2021, 13% des entreprises de moins de 10 employés ont rencontré au moins une fois un problème lié à un incident de sécurité. Pour les entreprises ayant entre 10 et 50 employés ce chiffre augmente à 21% et 27% pour les entreprises ayant entre 25 et 50 employés⁵⁵.

Comme nous le précisons dans notre rapport sur la cybersécurité, la sensibilisation du personnel et des dirigeants des PME est essentielle dans ce contexte.

Rappelons, **dans notre enquête**, qu'en termes d'innovation, la cybersécurité est une préoccupation des PME bruxelloises (69%). Plus la taille de la société augmente, plus la cybersécurité devient un enjeu d'importance (89% et 94% pour les moyennes entreprises et les grandes entreprises). Cela concorde avec l'intérêt de la majorité des entreprises digitales sur les formations en matière de cybersécurité (58%).

INCIDENTS DE SÉCURITÉ RELATÉ EN 2021 PAR TAILLE D'ENTREPRISE



13 % > 1 À 10 EMPL.

21 % > 10 À 50 EMPL.

27 % > 25 À 50 EMPL.

⁵³ Digitalcity.brussels – publications

⁵⁴ SPF Economie – La cybersécurité au sein des PME belges

⁵⁵ SPF Economie – La cybersécurité au sein des PME belges

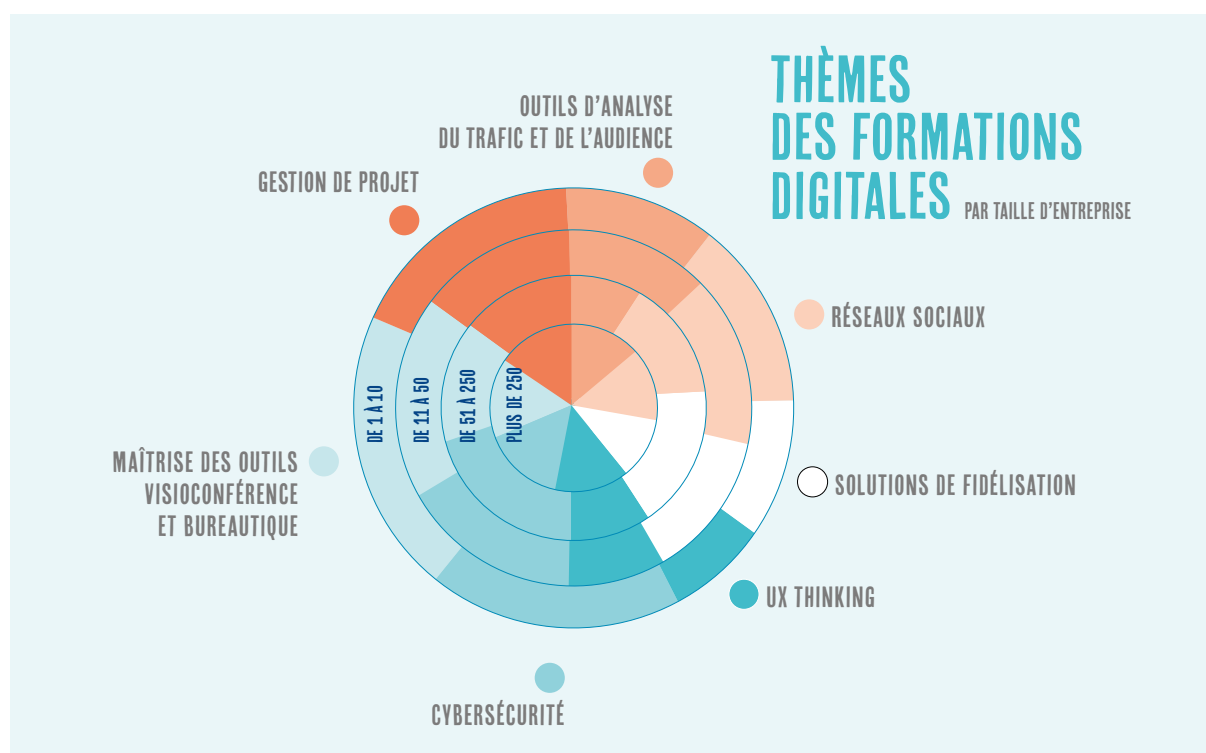
6.4.3 Marketing digital

Selon le baromètre de la société de l'information, on estime en 2021 que 76,2 % des entreprises sont présentes sur un ou plusieurs réseaux sociaux⁵⁶. Plus précisément, 95,1 % des grandes entreprises, 81,8 % des moyennes entreprises et 74,5 % des petites entreprises⁵⁷. Cela ne veut pour autant pas dire que ces entreprises ont une véritable stratégie de marketing digitale.



Le secteur du e-commerce est l'un de ceux qui ont le plus fructifié ces dernières années. En 2020, nous avons vu une augmentation d'un tiers des dépenses en ligne en Belgique. À la suite des confinements, les ventes n'ont cessé d'augmenter. En 2021, selon une étude BeCommerce Market Monitor, les Belges ont augmenté de 18 % leurs dépenses en ligne⁵⁸ par rapport à l'année précédente. Le profit reste en déficit par rapport à 2019. Il semblerait cependant que les habitudes prises lors des confinements se pérennisent et plus particulièrement les achats sur smartphone qui sont en progression représentant 17 % des achats. Les applications bancaires sont fortement utilisées. Ce sont principalement les sites issus des secteurs des vêtements, des jeux vidéos et, plus largement, des loisirs qui ont le plus utilisé et qui stimulent la pratique du e-commerce⁵⁹.

En termes de formation, notre étude a démontré que le **marketing digital et la gestion des réseaux sociaux** sont un des principaux centres d'intérêt pour les PME du 10 à 50 employés (55 %).



⁵⁶ SPF Economie – Baromètre de la société de l'information – Les entreprises belges et les réseaux et médias sociaux – 2021

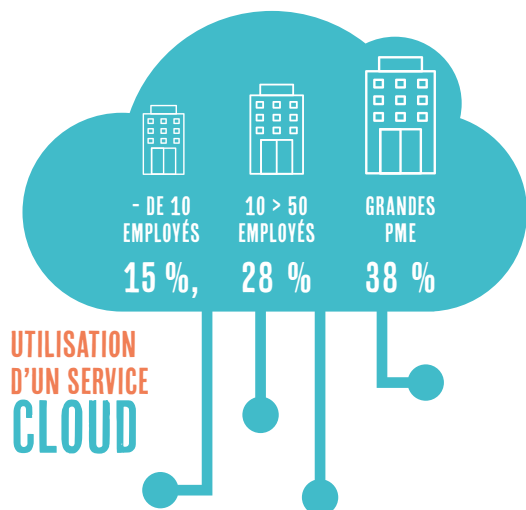
⁵⁷ SPF Economie – Baromètre de la société de l'information – Les entreprises belges et les réseaux et médias sociaux – 2021

⁵⁸ Becommerce Market Monitor – les Belges ont dépensé 12,1 milliards d'euros dans le secteur du commerce électronique en 2021

⁵⁹ Becommerce Market Monitor – les Belges ont dépensé 12,1 milliards d'euros dans le secteur du commerce électronique en 2021

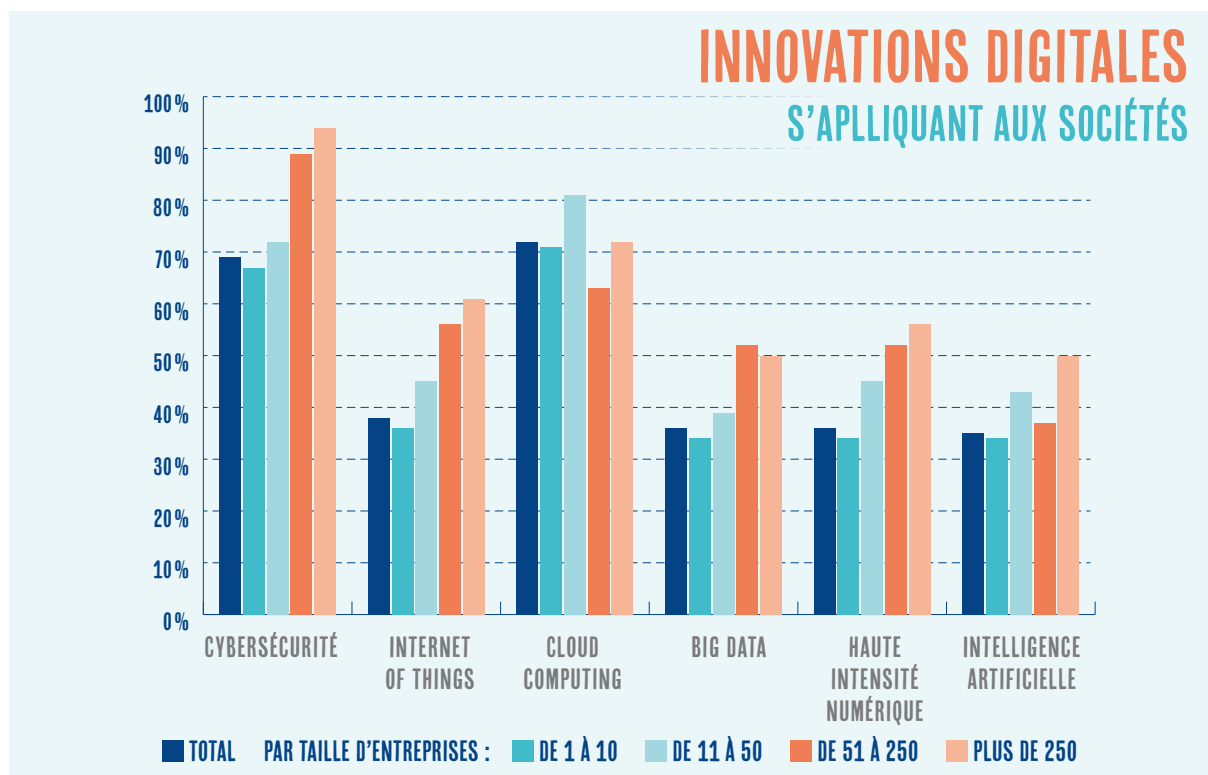
6.4.4 Cloud

Selon une analyse de Statbel en 2021⁶⁰, nous observons que ce sont encore une fois les PME de 50 à 250 salariés qui utilisent plus volontiers les services cloud (logiciel de bureautique, hébergement des bases de données, et base de données client, etc.). Elles sont 38 % contre 28 % pour les moyennes PME (10 à 50 employés) et 15 % (moins de 10 employés).



Dans cette étude, il est intéressant de constater que les PME sont généralement peu nombreuses à utiliser le cloud pour gérer les relations avec les clients (11% pour les moins de 10 employés, 22% entre 10 et 50 employés et 30% pour les autres), car elles ont la crainte de ne pas pouvoir respecter les normes GDPR. De même, les entreprises qui ont entre 50 et 250 employés sont 42% à utiliser les services cloud pour des applications logicielles de sécurité. Pour les PME entre 10 et 50 employés, on tourne dans les 32%, et seulement 17% pour les moins de 10 employés⁶¹.

Dans le cadre de **notre enquête**, le cloud computing est la principale préoccupation en matière d'innovation (72%) notamment pour les TPE et les petites sociétés. Les enjeux sont sans doute en train de changer tout doucement depuis 2021.



⁶⁰ SPF Economie – Technologies numériques au sein des PME belges – 2022

⁶¹ SPF Economie – Technologies numériques au sein des PME belges – 2022

6.4.5 Technologies numériques avancées

Selon les données européennes⁶², les technologies avancées semblent s'immiscer en masse dans l'organisation des entreprises. L'Intelligence Artificielle (IA), l'Internet des Objets (IoT), le Big Data et l'impression 3D brossent le portrait de la technologie avancée dans les entreprises.

Selon l'étude du SPF économie, 10 % des entreprises belges en 2021 ont utilisé l'IA dont 41 % des grandes entreprises. Les plus petites entreprises, quant à elles, sont seulement 8 % à l'utiliser. Il y a donc une progression significative au sein des grandes entreprises concernant l'implantation de l'IA⁶³. En effet, en comparaison avec la moyenne européenne, la Belgique a plutôt bien adopté l'IA dans ses entreprises même au sein des petites entreprises (6 % des petites entreprises selon la moyenne européenne). C'est principalement à des fins de reconnaissance textuelle, mais aussi pour l'identification et le traitement des images⁶⁴.

En ce qui concerne l'IoT, la Belgique est relativement en avance par rapport aux pays limitrophes et à la moyenne européenne (18 % en Europe contre 27 % en Belgique), l'optimisation de la consommation d'énergie est une préoccupation importante en Belgique (12 % contre 6 % en Europe), mais aussi par exemple pour l'intégration de capteur de mouvement ou de maintenance⁶⁵.

Pour le Big Data également, la Belgique se démarque par rapport à la moyenne européenne. La Belgique est à 7 % en ce qui concerne l'analyse des données massives issues des IoT (contre 3 % selon la moyenne européenne) ou encore 12 % sur l'utilisation des données générées par les médias sociaux (contre 7 % en Europe) ou encore 22 % concernant l'analyse en interne de données issues de toutes sources (contre 13 % en Europe)⁶⁶.



Il reste cependant de nombreux obstacles à la digitalisation des PME en Belgique. Les contraintes sont de deux ordres : **budgétaires** (manque d'argent, manque d'infrastructure technologique) et **humaines** (manque de personnel disponible en interne, personnel non qualifié et difficulté de prise en main des technologies de la digitalisation)⁶⁷. La sécurité des données, la commercialisation et la gestion de l'entreprise dans son ensemble sont les motifs de l'intégration de l'IA dans les entreprises belges. Les barrières à l'intégration de l'IA dans les entreprises sont principalement dues à un manque d'expertise, le coût élevé de l'intégration et l'adaptation de l'équipement déjà en place, etc.⁶⁸.

⁶² SPF Economie – Technologies numériques au sein des PME belges – 2022

⁶³ SPF Economie – Les entreprises et les technologies numériques avancées – 2021

⁶⁴ SPF Economie – Les entreprises et les technologies numériques avancées – 2021

⁶⁵ SPF Economie – Les entreprises et les technologies numériques avancées – 2021

⁶⁶ SPF Economie – Les entreprises et les technologies numériques avancées – 2021

⁶⁷ SPF Economie – Obstacles à la digitalisation des PME belges – 2020

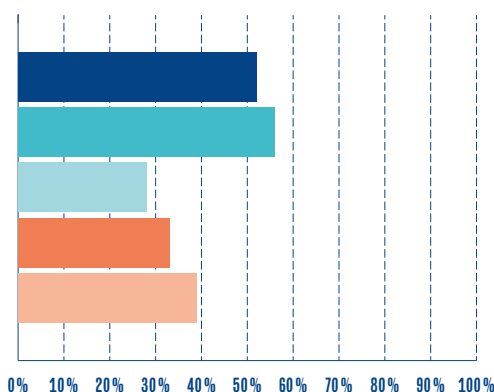
⁶⁸ SPF Economie – Les entreprises et les technologies numériques avancées – 2021

7. CRISE SANITAIRE

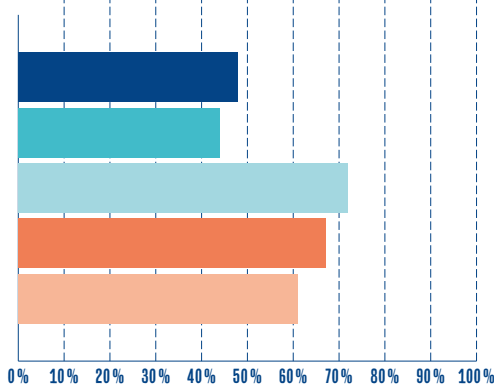
La crise sanitaire et les confinements ont clairement eu un impact significatif sur la gestion des entreprises. Beaucoup de PME ont été touchées par une mise à l'arrêt.

LA CRISE SANITAIRE A-T-ELLE EU UN IMPACT
SUR VOTRE FONCTIONNEMENT
EN MATIÈRE DE
DIGITALISATION ?

NON



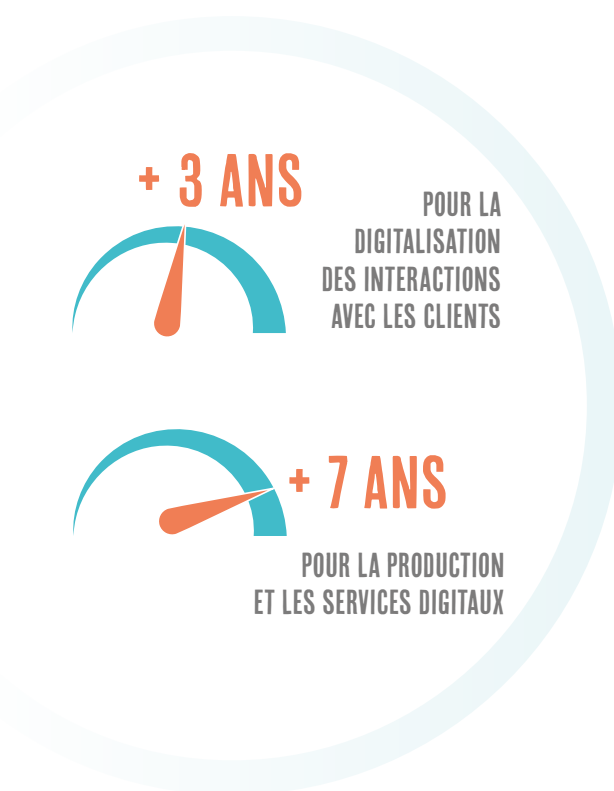
OUI



□ TOTAL PAR TAILLE D'ENTREPRISES : ■ DE 1 À 10 ■ DE 11 À 50 ■ DE 51 À 250 ■ PLUS DE 250

LA CRISE SANITAIRE A ACCÉLÉRÉ LA TRANSFORMATION DIGITALE DES ENTREPRISES

Les ralentissements de production (difficulté d'acheminement des pièces, clients moins nombreux, employés malades, etc.) ont eu un impact significatif sur la viabilité de ces PME. S'ajoute à cela, la digitalisation accrue qui a forcé le monde du travail à trouver des solutions de dématérialisation pour poursuivre ses activités, mais également, pour garder un contact avec le client de manière digitale. Selon une étude de McKinsey⁶⁹, étayée par une étude de Manpower⁷⁰, la crise sanitaire a accéléré la transformation digitale des entreprises ; accélération qui est estimée à un gain de temps de 3 ans notamment pour la digitalisation des interactions avec les clients. Toutefois, cela représente un gain de 7 ans concernant la production et les services digitaux. Selon l'étude Manpower⁷¹, 36 % des employeurs ont accéléré la transformation digitale suite à la crise sanitaire. Cela a entraîné une augmentation du nombre de postes créés. En effet, plus de 90 % des sociétés qui ont automatisé leur processus prévoient d'accroître leur main-d'œuvre technique. L'étude de Manpower a également permis de cibler le public de cette accélération digitale. Ce sont principalement les moyennes (50-250 employés) et les grandes entreprises (+ de 250 employés) qui ont investi dans la digitalisation de leur service et processus. Les petites entreprises ont, quant à elles, tendance à suspendre leurs projets digitaux, car elles ont été plus durement touchées par la crise. **Étonnamment, l'étude de Digitalcity.brussels n'obtient pas les mêmes tendances sur les PME et start-ups bruxelloises.** Dans l'ensemble, **les grandes entreprises qui ont été particulièrement impactées par la crise sanitaire** (61 % d'entre elles ont été impactées contre 39 % des grandes entreprises qui déclarent ne pas avoir été impactées). Au contraire, on constate un équilibre dans le cas des plus petites entreprises (1 à 10 employés). 56 % d'entre elles qui estiment ne pas avoir été impactées par la crise sanitaire (contre 44 % qui ont été fortement impactées par la crise). En revanche, la tranche des entreprises qui emploient entre 10 et 50 personnes manifeste une différence plus importante : 28 % d'entreprises n'ont pas été impactées contre 72 % majoritairement impactées.



On peut pointer dans ce contexte de transformation digitale « forcée », l'énorme essor du secteur du e-commerce pendant la pandémie. En effet, les dépenses en ligne belges ont triplé depuis 2020⁷². Les secteurs des technologies, de la communication digitale, de la logistique, de la santé et de la consultance semblent s'être adaptés plus rapidement que d'autres secteurs qui réagissent en retard face à la transformation digitale (manque d'investissement et profils peu qualifiés par rapport aux compétences digitales).

⁶⁹ McKinsey & Company – How COVID-19 has pushed companies over the technology tipping point – and transformed business forever – 2020

⁷⁰ ManpowerGroup – La révolution des compétences relancée : les 3Rs – renouveler, réorienter, redéployer – 2021

⁷¹ ManpowerGroup – La révolution des compétences relancée : les 3Rs – renouveler, réorienter, redéployer – 2021

⁷² ManpowerGroup – La révolution des compétences relancée : les 3Rs – renouveler, réorienter, redéployer – 2021

8. COMPÉTENCES DE LA DIGITALISATION


EMPLOYABILITÉ

RÉSILIENCE 



RÉSOLUTION DE PROBLÈMES

ESPRIT CRITIQUE 



FLEXIBILITÉ

GESTION DU STRESS 

Selon l'étude de Manpower citée précédemment, la recherche de compétences a donc évolué depuis la crise sanitaire⁷³.

L'**employabilité** et la **résilience** sont des compétences fortement recherchées dans le monde professionnel actuel, ainsi que **l'esprit critique, la résolution de problèmes, la flexibilité et la gestion du stress**. Cependant, l'étude démontre que plus 45 % des entreprises sondées n'arrivent pas à transmettre ces softs skills, pourtant essentielles à leur personnel⁷⁴.

Selon le rapport d'Agoria « Be the change », réactualisé en 2021, certaines « soft skills » gagneront en popularité d'ici les 10 prochaines années. Ce sont principalement des compétences en lien avec le **travail d'équipe** (collaboration numérique, travail multidisciplinaire, gestion de projet, etc.), des **compétences numériques et créatives** (utiliser les appareils numériques et des apps, création de contenus numériques, etc.) et la **gestion des données** (analyser et visualiser des données, prendre des décisions basées sur des données)⁷⁵.

45 % DES ENTREPRISES
N'ARRIVENT PAS
À TRANSMETTRE CES
SOFTS SKILLS
À LEUR
PERSONNEL



UN EMPLOYÉ
DEVRA MAÎTRISER
UNE SÉRIE
DE COMPÉTENCES
NUMÉRIQUES



Il y a également une série de compétences numériques de base que tout employé dans une structure digitalisée doit maîtriser. Les outils de gestion de la société, les outils de communication à distance, etc., et parfois même comprendre et utiliser correctement les médias sociaux et le web.

Selon l'étude *Be the change* d'Agoria, il est nécessaire de prendre en compte l'évolution des compétences et les besoins du marché de l'emploi en corrélation avec ces compétences⁷⁶.

Les entreprises que nous analysons dans ce rapport sont des petites structures qui recherchent généralement des profils IT très polyvalents qui se distinguent avant tout par de solides compétences soft skills en raison de leur fonction généralement très « touche-à-tout ».

⁷³ ManpowerGroup – La révolution des compétences relancée : les 3Rs – renouveler, réorienter, redéployer – 2021

⁷⁴ ManpowerGroup – La révolution des compétences relancée : les 3Rs – renouveler, réorienter, redéployer – 2021

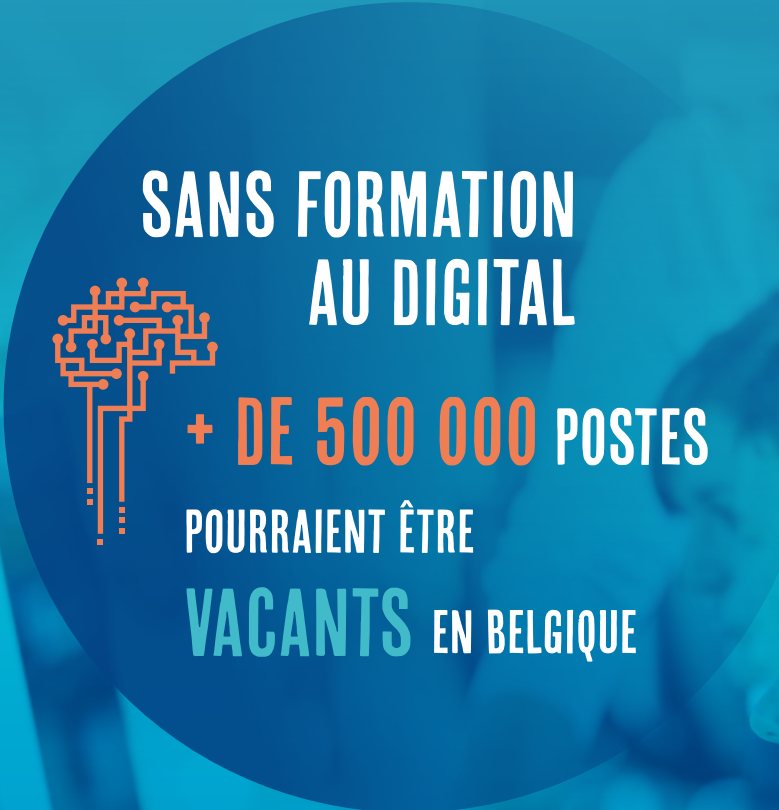
⁷⁵ AGORIA – Be the change – 2022

⁷⁶ AGORIA – Be the change – 2022

9. LA FORMATION POUR LES PME

9.1 Des défis à relever dès aujourd'hui

Aujourd'hui, la formation des employés – et notamment au digital – est un élément capital pour le développement d'une entreprise. Pour rappel, le rapport d'Agoria sur la digitalisation et les besoins de formation faisait ce constat : la Belgique risque de compter **plus de 500 000 postes vacants** sans la formation des travailleurs au digital.



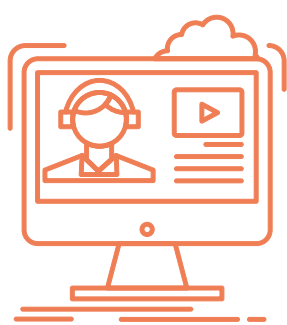
**SANS FORMATION
AU DIGITAL**

+ DE 500 000 POSTES
POURRAIENT ÊTRE
VACANTS EN BELGIQUE

Dans ce contexte, la formation continue est essentielle. Ce n'est pourtant pas toujours une évidence dans le monde des PME⁷⁷. Il y a plusieurs raisons à cela :

1. **Manque d'intérêt** : les PME ont tendance à avoir une vision à court terme notamment dans l'évolution des compétences de leurs employés. Certains patrons ne considèrent pas la formation comme indispensable.
2. **Le temps** : Les équipes étant généralement petites, et en raison des activités opérationnelles, mettre un employé en formation peut poser des problèmes de ressources sur le terrain.
3. **Le coût**.
4. **Résistance au changement** : certaines PME peuvent être réticentes au changement, quoique cela soit moins le cas des PME pour lesquels le digital fait partie de l'ADN de la société.
5. **Le manque de visibilité du marché de la formation pour entreprises** : en effet, les PME peuvent ne pas avoir une vision claire de l'offre de formation mise à disposition des entreprises.

DÉVELOPPER DES FORMATIONS EN LIGNE SERAIT UNE RÉPONSE AUX ENJEUX DES PME



Il est important dans ce contexte de développer des services adaptés aux enjeux des PME comme par exemple une offre de formation plus flexible de par le temps et le canal de diffusion (formation en ligne). Pourtant, la formation est indispensable et peut offrir un certain nombre d'avantages, notamment, en rendant l'entreprise plus compétitive parce que les employés formés sont plus compétents, plus productifs et adaptés aux évolutions du marché. Il y a un **travail de sensibilisation à faire sur l'importance de former les travailleurs des PME au digital**, une communication à prévoir pour que les entreprises connaissent toute l'offre de formation mise à leur disposition. Il est important dans ce contexte de **développer des services adaptés aux enjeux des PME comme, par exemple, une offre de formation plus flexible de par le temps et le canal de diffusion** (formation en ligne, in company etc....)

Il y a cependant d'autres possibilités qui concernent la formation et le monde du travail qui peuvent être intéressantes pour les entreprises : c'est la **mise en place d'un parcours de recrutement passant par la formation des candidats**. En effet, les métiers digitaux étant en pénurie, la majorité des entreprises, de la plus grande à la plus petite éprouvent des difficultés à recruter les profils sur le marché de l'emploi en passant par le processus de recrutement classique. Digitalcity.brussels a déjà eu l'occasion de proposer une solution innovante et adaptée aux besoins de certaines entreprises qui souhaitent recruter un profil en particulier. Il s'agit dans ce cas de mettre en place un processus de recrutement de chercheurs d'emploi passant par une formation conçue en adéquation aux besoins de l'entreprise et facilitant le trajet vers l'emploi de ces chercheurs d'emploi. Cependant, ce scénario est difficilement adaptable au contexte des PME qui recrutent rarement plus d'un employé à la fois. Elles recherchent en général des profils dits « couteaux suisses » et rarement spécialisés. Il est indispensable d'adapter cette offre de processus de recrutement en fonction d'un partenaire PME. Ce point sera ajouté à la partie plan d'action de notre conclusion.

⁷⁷ AGORIA – Be the change – 2022

9.2 Focus - offres de Digitalcity.brussels

Dans le cadre de son offre de formation pour entreprises, Digitalcity.brussels s'adresse notamment à un public d'entreprises et de travailleurs. En 2022, certaines de ces formations sont organisées au sein du Pôle Formation-Emploi, mais la plupart en « in company ». 94 travailleurs ont assisté à 105 sessions programmées, issues de notre catalogue. La raison principale d'annulation des formations consiste en un nombre trop restreint d'inscriptions, mais également un problème de pénétration du marché de la formation travailleurs (même si la visibilité de Digitalcity.brussels commence à augmenter vis-à-vis des entreprises). Encore, trop peu d'entreprises, a fortiori des PME, connaissent nos services.

94 TRAVAILLEURS
ONT ASSISTÉ À

105 SESSIONS PROGRAMMÉES,
ISSUES DE NOTRE CATALOGUE



EN PARALLÈLE DE L'OFFRE DE FORMATION PAR CATALOGUE, DIGITALCITY.BRUSSELS OFFRE AUX ENTREPRISES UNE SÉRIE DE SERVICES EN ESSAYANT DE S'ADAPTER À LEURS BESOINS :

1. Formations sur mesure – formation trajet-emploi

en complément du catalogue de formation pour travailleurs, Digitalcity.brussels propose un accompagnement à destination des entreprises dans la définition de leurs besoins à travers la création d'un programme de recrutement par la formation sur mesure.

2. La mise à disposition

l'espace de Pôle Formation-Emploi regorge de salles de réunion, de salle de cours équipées et d'espaces détente et de réflexion créative. Nous avons également un auditorium équipé qui permet de pousser l'expérience des conférences à son maximum. Ces locaux sont bien entendu mis à la disposition des entreprises qui peuvent nous contacter pour les louer.

3. Le matching avec les chercheurs d'emploi

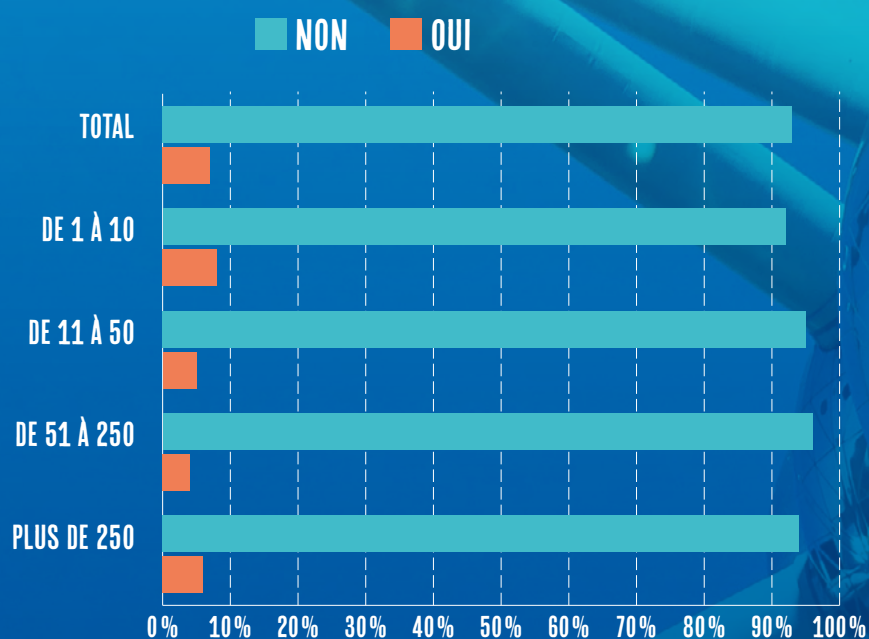
avec la collaboration de l'équipe d'Actiris dans nos locaux, il est proposé aux entreprises divers services pour aider aux recrutements, notamment la gestion des offres d'emploi et la méthodologie LINK permettant un accompagnement des chercheurs d'emploi au terme de leurs formations.



10. CONCLUSION

À Bruxelles, le paysage entrepreneurial se distingue majoritairement par de petites sociétés. De par son attractivité, Bruxelles attire une série de jeunes entreprises du secteur digital. Or, selon notre enquête, 7% c'est le nombre de PME du secteur digital qui connaît Digitalcity.brussels, ainsi que son offre de services. Nous avons donc entamé une réflexion sur les besoins de ces types de sociétés et sur les manières d'atteindre, en tant que Pôle Formation-Emploi des métiers du numérique, leurs objectifs en termes de recrutements et de formations par notre offre de services.

À LA QUESTION : CONNAISSEZ-VOUS DIGITALCITY.BRUSSELS?



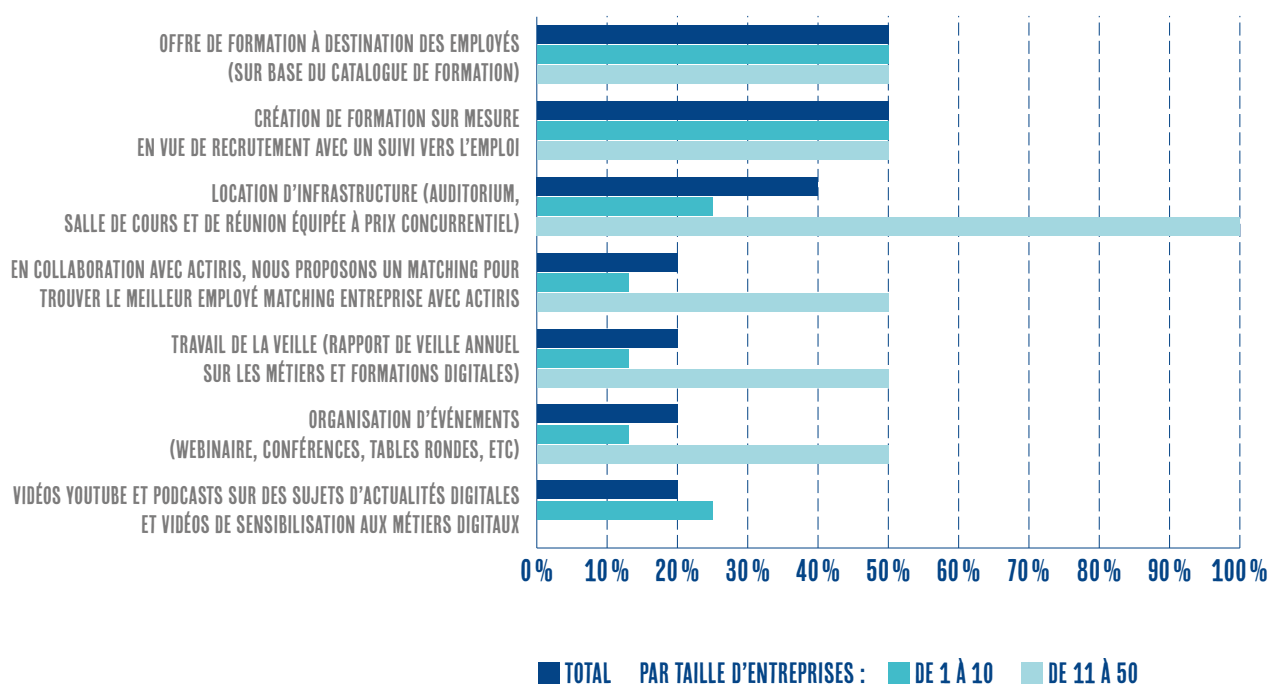
Les challenges de ces entreprises reposent sur leur capacité à attirer les profils digitaux compétents en compétition avec les grandes entreprises. De plus, les besoins de ces sociétés sont particuliers, puisque généralement, **les compétences les plus recherchées reposent sur des aptitudes plus généralistes, orientées vers l'autonomie et la polyvalence**. Dans l'ensemble, les profils techniques recherchés sont relativement comparables avec les grandes entreprises : ce sont principalement des talents de la data, du web ou de la cybersécurité. Dans certains cas, les start-ups et PME recherchent des profils plus spécialisés,

Ancrées dans le digital, ces sociétés ont généralement une vision positive de la digitalisation et de l'innovation digitale. **Le digital fait ainsi partie de l'ADN de ces sociétés**. Notons que **la numérisation de processus de travail et l'optimisation des liaisons informatiques** avec les partenaires sont les objets principaux d'innovation de ces entreprises avec l'objectif de développer des compétences clés et d'assurer la pérennisation de l'entreprise.

Conscients que les technologies évoluent rapidement, ils savent que leurs employés doivent se former régulièrement. Cependant, à l'heure actuelle, **ils privilégient l'autoformation ou la formation en ligne, en interne**. Plus la société est petite, plus la formation via un prestataire externe est rare. On peut bien entendu mettre en avant les raisons du coût et du manque de ressources humaines, mais nous devons également orienter notre réflexion sur notre attractivité et visibilité en tant que PFE.

Dans le cadre de notre enquête, nous avons découvert que ces 7% nous connaissent particulièrement via la formation, nos événements (webinaires, conférences, etc.), ensuite vient l'offre de formation sur mesure à destination des entreprises. L'offre de formation est donc notre service le plus connu et désiré par les petites structures. L'enquête révèle également que la mise à disposition d'infrastructures intéresse ce type de public. Il est donc nécessaire de capitaliser sur ces besoins et de proposer des ponts entre la réalité de ces sociétés et nos offres.

À LA QUESTION : LEQUELS DE CES SERVICES VOUS INTERESSE-T'IL ?



10.1 Recommandations

Au cours de cette analyse de l'impact de la digitalisation sur ce secteur dynamique, nous avons identifié plusieurs aspects clés qui nécessitent une attention particulière. Afin de valoriser les avantages offerts par la digitalisation et de surmonter les obstacles qui se présentent, il est essentiel de mettre en place un plan d'action stratégique qui continuera de positionner Digitalcity.brussels comme la plateforme de référence en matière d'aide à l'emploi et d'offre de formation pour ce type de public. De plus, ce rapport souhaite approfondir le dialogue auprès du réseau partenaire d'organisme sectoriel, de l'emploi et de la formation qui gravitent autour du Pôle Formation-Emploi pour dégager des pistes d'actions communes.

En matière de pénurie des profils IT, l'enjeu est d'alerter sur les besoins de cette pénurie, mais également d'encourager les jeunes à se lancer dans les métiers digitaux en les éveillant à la diversité des opportunités professionnels du secteur. Il est donc nécessaire de sensibiliser à l'attractivité professionnelle du secteur.



VOICI QUELQUES RECOMMANDATIONS À DESTINATION DU RÉSEAU PARTENAIRE DES MÉTIERS ET FORMATIONS :



MULTIPLIER LES ACTIONS DE SENSIBILISATIONS (dans les écoles, dans la rue, via les associations à destination de la jeunesse) ;



INSISTER SUR LA FORMATION et la mise à jour des compétences auprès des travailleurs : travail de sensibilisation auprès des PME ;



ACCROÎTRE L'ACCESSIBILITÉ vers les formations et développer et unifier l'offre de formation ;



VALORISER LES PROFILS ATYPIQUES ainsi que la diversité et l'inclusion, notamment en communiquant davantage sur eux.



DÉVELOPPER UNE COLLABORATION STRUCTURÉE entre les organismes des métiers de la formation, les entreprises et les chercheurs d'emploi (ou jeune en quête de trajet professionnel) ;



10.2 Plan d'action

En ce qui concerne le plan d'action de Digitalcity.brussels, il se scinde en plusieurs axes.

10.2.1 VISIBILITÉ

communiquer sur nos services

Il est important de développer une stratégie de communication adaptée au public des PME avec une identité graphique propre à ce public. La structure de Digitalcity.brussels et son fonctionnement sont relativement méconnus pour les PME. En effet, en raison de son partenariat public – privé, il y a de nombreux acteurs impliqués dans le bon fonctionnement du Pôle Formation-Emploi (l'ASBL Digitalcity.brussels, Bruxelles Formation, Actiris, VDAB, etc.).

LA COMMUNICATION DE DIGITALCITY. BRUSSELS DOIT SE MONTRER CLAIRE ET UNIFIÉE SUR SON IMAGE ET SON IDENTITÉ VIS-À-VIS DES PME.

VOICI QUELQUES AXES D'ACTION EN RAPPORT AVEC CE POINT :



CAMPAGNES DE PUBLICITÉ adaptées sur les réseaux sociaux, dans les transports en commun, diffusion de success story (à travers notamment des webinaires).



MISE EN AVANT DE PME À SUCCÈS via leur collaboration avec Digitalcity.brussels (vidéos, articles, webinaires, etc.).

La formation et l'évènementiel chez Digitalcity.brussels semblent être les points d'attention des start-ups et PME digitales de Bruxelles : il est donc nécessaire de communiquer encore plus sur les offres de Digitalcity.brussels qui sont attrayantes pour les PME (formations + événements, etc.).

Il est également important d'aller chercher les petites sociétés là où elles se trouvent notamment en sollicitant le réseau des structures régionales pour donner de la visibilité à Digitalcity.brussels et analyser leur mode de fonctionnement et de communication.



COLLABORATION AVEC LES FÉDÉRATIONS D'ENTREPRISES, LES PARTENAIRES SECTORIELS ET AINSI QUE LES SYNDICATS D'ENTREPRISES pour un relai de pub (hub.brussels, Agoria, Cefora, etc.) ;



VISIBILITÉ DANS LES ESPACES DE COWORKING ET LES INCUBATEURS ;



Établir une **LISTE DES ÉVÈNEMENTS ENTREPRENEURIAUX**, être présent et démarcher les entreprises présentes intéressées par les offres du Pôle Formation-Emploi ;



Organiser des **SÉANCES D'INFORMATION** sur le catalogue de formation à destination des entreprises.



10.2.2 MONITORING

évaluer l'évolution des besoins

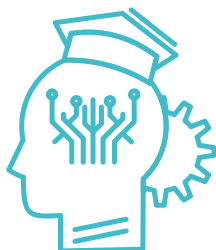
Pour comprendre les besoins de ces entreprises, il est important de monitorer l'évolution des tendances technologiques en Belgique et des besoins en matière de recrutement et formations des entreprises :



ENQUÊTE BI-ANNUELLE DÈS 2024 : tous les deux ans, Digitalcity.brussels lancera une enquête auprès des sociétés de la Région de Bruxelles-Capitale pour sonder les besoins et défis en matière de formations et compétences digitales.



Organiser des **TABLES RONDES SECTORIELLES OU THÉMATIQUES** (ex. cloud, AI, cybersécurité,...) pour mettre autour de la table des organismes, des entreprises, des fédérations pour dégager des solutions aux enjeux du secteur.



**L'ENJEU MAJEUR
DES PME EST DE
RÉUSSIR À RECRUTER
UN BON PROFIL IT**

10.2.3 ADAPTATION

répondre aux besoins en adaptant l'offre existante

L'enjeu majeur des petites sociétés est de réussir à recruter un bon profil IT. Quant à Digitalcity.brussels, le défi est d'adapter son offre de formation sur mesure aux réalités qui sont propres aux petites entreprises. Actuellement, ce service doit son succès à la collaboration avec des grosses entreprises qui font confiance Digitalcity.brussels et son expertise, pour sélectionner, former et recruter plusieurs chercheurs d'emploi d'un même profil. Or, les PME n'ont généralement pas le besoin de recruter plus d'un ou deux profils techniques à la fois. Il est donc nécessaire de proposer une offre de formation adaptée :



ADAPTER LE TRAJET FORMATION-EMPLOI :

la formation doit être adaptée aux besoins de recrutement des PME et start-ups qui ne peuvent recruter que quelques profils à la fois. Il s'agit dans ce cas de construire une collaboration entre Digitalcity.brussels et un regroupement de ces sociétés qui recherchent le même profil pour construire un trajet Formation-Emploi commun.

10.2.4 ACCOMPAGNEMENT

faire le suivi

Il est essentiel de pouvoir mesurer par des indicateurs uniformisés la satisfaction des clients et la pérennisation de leurs relations (stagiaires et entreprises) afin d'adapter l'offre de formation et de recrutement.



Détermination d'un **PROCESSUS DE SUIVI ET OPÉRATIONNALISATION DU SUIVI POSTFORMATION/RECRUTEMENT**

auprès des publics cibles (chercheurs d'emploi et entreprises). Il s'agit là de construire une enquête de satisfaction auprès des entreprises ayant fait appel à nous pour ces services afin de comprendre la satisfaction et les améliorations à mettre en place à l'avenir.

10.2.5 SYNERGIES

multiplier les partenariats

Nous avons déjà évoqué la nécessité d'aller trouver les PME et start-ups là où elles se trouvent. Collaborer avec des organismes qui sont déjà en contact avec ces entreprises est essentiel dans notre approche vers ce public :



RENTRE EN CONTACT avec les incubateurs digitaux, les universités et les organismes d'accompagnement des entreprises digitales et proposer une mise en commun des ressources (formations, locaux, sensibilisation, etc.) ;



POSITIONNER DIGITALCITY.BRUSSELS comme partenaire de divers événements (hackathons et autres événements autour de la mise en avant des talents digitaux). Il est nécessaire de faire en amont la liste de ces événements.



**ALLER
TROUVER
LES PME
ET START-UPS
LA OÙ ELLES
SE TROUVENT**

Certaines entreprises assurent elles-mêmes la formation de leur employé, sous la forme d'Academy. Ce sont en général des entreprises de taille moyenne, leadeuses de leur domaine. Digitalcity.brussels doit pouvoir rentrer en contact avec ces sociétés pour faire connaître ses services et les possibilités de collaboration :



S'ASSOCIER À CES FORMATIONS INTERNES en faisant valoir la plus-value de Digitalcity. brussels (locaux, infrastructures, expertise, et collaboration avec des services publics expérimentés dans la gestion de formations et de la carrière).



POURUIVRE UN TRAVAIL DE PARTAGE d'expérience et de collaboration avec les organismes du secteur et le réseau des métiers et de la formation (Autres PFE, CDM, View.brussels, etc.).

**CERTAINES
ENTREPRISES
ASSURENT ELLES-MÊMES
LA FORMATION DE LEUR
EMPLOYÉ, SOUS LA FORME
D'ACADEMY.**





© Digitalcity.brussels – 2023

Rédaction : Christina Galouzis

Post production : Jean-Pierre Rucci, Noémie Valcauda, Luc Huygh

Rapport sous réserve d'erreurs typographiques

Photos non contractuelles

Crédits photographiques : Adobe Stock • ACG

Design: www.acg-bxl.be



Digitalcity.brussels

Rue Jules Cockx 6 - 1160 Bruxelles

02 475 20 00

info@digitalcity.brussels

www.digitalcity.brussels