

Stratégie numérique

Comment établir celle de votre entreprise ?

*Direction générale du développement économique, de la recherche et de l'innovation
Responsabilité numérique des entreprises - Comment établir une stratégie numérique ? - 2022*



RÉPUBLIQUE
ET CANTON
DE GENÈVE

2022

Sommaire

1

**Stratégie numérique :
qu'est-ce que c'est ?**

2

**Stratégie numérique :
les objectifs**

3

**Stratégie numérique :
les principales étapes**

1. Stratégie numérique : qu'est-ce que c'est ?

La stratégie numérique, appelée aussi stratégie digitale, est une technique qui consiste à identifier les outils numériques, élaborer un plan stratégique et à poser des actions permettant à une personne ou à une entreprise d'atteindre ses objectifs marketing et ses objectifs business.

La définition complète sur [Wikipedia](#)

Quelques applications pratiques à mettre en oeuvre



1.1 Le site web d'entreprise

- Le site web est un outil qui permet de trouver vos informations importantes (produits ou services que vous proposez, adresse et horaires d'ouverture de vos locaux ...).
- Il offre également un support à vos clients, en leur apportant des informations complémentaires sur vos produits/services (tutos, mode d'emploi ...), ou en leur offrant des moyens supplémentaires de vous contacter (FAQ, formulaire de contact SAV ...), voire même des zones participatives (forum, chat ...).
- Enfin, il peut permettre d'automatiser certaines tâches et gagner en productivité : formulaires de réservation en ligne, prise de rdv, ou encore achat en ligne avec un site de e-commerce ...

Attention toutefois, comme tout investissement, un site web peut s'avérer rentable s'il est bien géré, mais peut également faire courir des risques inutiles à l'entreprise dans le cas contraire!

Le saviez-vous ?
80% des clients potentiels effectuent une recherche sur Internet avant de s'adresser à une entreprise.

Site web d'entreprise : présence en ligne des PME suisses

Selon une étude commandée par local.search en 2019, la plupart des entreprises suisses ont au moins un site internet, mais celui-ci satisfait rarement aux exigences élémentaires de sécurité.

Source : [Les entreprises Suisses et l'informatique – e-novinfo](#)

Les PME suisses mettent en péril leur compétitivité sur internet



90% des sites web de PME ne satisfont pas aux critères SEO élémentaires.

Les PME suisses négligent le plus souvent ces critères SEO importants:



Sites web cryptés SSL

59%



Sites web adaptatifs (optimisés pour une consultation mobile)

71%



Sites web liés à Facebook

24%



Sites web liés à Instagram

16%



Site web mis à jour au cours des 12 derniers mois

56%



Temps de chargement moyen du site web (optimal 3,0 sec.):

Ordinateur fixe: **3,8 sec.** ✓

Ordinateur fixe: **9,4 sec.** ✗

Source: localsearch (Swisscom Directories SA). Évaluation de 18 384 sites web de PME suisses par SIINDA et Silktime Intelligence sur mandat de localsearch.

1.2 L'*emailing* ou *mail marketing*



[Voir la vidéo sur Youtube](#)

1.3 Le marketing mobile

Le marketing mobile, ou m-marketing, est le fait de réaliser des actions marketing à l'intention d'un consommateur, via son téléphone mobile, de façon ciblée. Avec la démocratisation des smartphones, il permet aux entreprises d'accéder à des outils riches et personnalisables (SMS, MMS, flashcodes ...) afin de créer des opérations ponctuelles ou durables, en complément de l'utilisation d'autres canaux de communication.

La définition complète sur [Wikipedia](#)

Un exemple de formation en ligne :
[Réussissez vos campagnes de marketing mobile, Openclassrooms](#)

1.4 Le référencement

Le **référencement**, ou *search engine marketing (SEM)* désigne les différentes techniques qui permettent d'optimiser la visibilité d'un site web par le biais des moteurs de recherche, en exploitant notamment les requêtes des internautes afin de faire apparaître le site parmi les premiers résultats des moteurs de recherche.

Plus d'informations sur le [Journal du Net](#)

SEO vs. SEA

Le SEM se compose de 2 techniques principales :

- le SEO (*search engine optimization*), ou référencement naturel
- le SEA (*search engine advertising*) ou stratégie d'achat de liens commerciaux

1.5 Le marketing social



[Voir la vidéo sur Youtube](#)

1.6 Le ciblage publicitaire

Sur Internet, le ciblage d'une campagne publicitaire est nettement plus facile à mettre en œuvre que lors d'une campagne marketing traditionnelle. Il s'agit d'une des applications rendues possibles par l'utilisation d'outils de [web analytics](#). Une bannière publicitaire peut être ciblée selon différents critères :

- **Le contexte.** Une bannière pour des articles de jardin sera efficace sur un site de jardinage par exemple. Le contexte détermine grandement l'efficacité de la publicité.
- **Le comportement de l'internaute.** Le message sera diffusé selon l'historique de navigation de l'internaute, sur la base de la trace laissée par les cookies (données sur les visites de sites). Cette manière de communiquer est très efficace dans son ciblage, mais peut avoir un impact négative, car perçue comme trop intrusive.

Extrait de [Mode d'emploi pour faire de la pub en ligne](#)

Bonnes pratiques RNE!

N'oubliez pas de prendre en compte les multiples impacts d'une campagne publicitaire par ciblage : augmentation de la visibilité et efficacité doivent être mises en perspective avec les enjeux d'exploitation de données personnelles nécessaires au fonctionnement de ces campagnes, afin de ne pas utiliser ces outils de ciblage de manière abusive.

1.7 Les outils de *web analytics*



[Voir la vidéo sur Youtube](#)

1.8 Le content marketing



[Voir la vidéo sur Youtube](#)

Le marketing de contenu (*content marketing*) est une discipline marketing qui implique la création et la diffusion, pour une marque, de contenus médias dans le but de développer son activité. Ces contenus informatifs, utiles ou ludiques, peuvent être présentés sous forme de *news*, vidéos, livres blancs, livres numériques, infographies, études de cas, guides pratiques, systèmes de questions-réponses, photos, forums, blogs d'entreprises etc.

L'article complet sur [Wikipedia](#)

L'opération de *content marketing* la plus spectaculaire et la plus médiatisée à ce jour est sans doute la chute libre supersonique de Felix Baumgartner pour Redbull en 2012

2. Stratégie numérique : les objectifs

Parmi les différentes applications pratiques que vous venez de voir, quelles actions allez-vous mettre en place pour votre entreprise? Pour prendre cette décision, établissez au préalable vos objectifs !

Quelques exemples d'objectifs à déterminer



2.1 Améliorer votre notoriété

Les actions suivantes donneront une meilleure visibilité à votre marque, vos produits ou vos services :

- Faire de la publicité en ligne
- Acheter des mots-clés sur des moteurs de recherche (SEA)
- Diffuser de la publicité sur les réseaux sociaux
- Créer des contenus pour informer

Une bonne présence sur les réseaux sociaux

En animant de façon régulière et dynamique vos pages de réseaux, vous avez l'opportunité de construire une bonne relation avec vos clients et partenaires, à travers la mise en place d'une communauté virtuelle.

2.2 Augmenter votre chiffre d'affaires

Quelques techniques numériques vous permettront d'exploiter les résultats de l'amélioration de la notoriété de votre entreprise :

- L'emailing qui permet de réaliser des ventes avec les internautes que vous aurez déjà identifié
- La prise de contact directe avec des formulaires de contact, des rappels automatisés ou des technologies comme le chatbot
- La possibilité de proposer des solutions adaptées et personnalisées au plus près des besoins de vos clients, grâce à l'analyse de votre trafic web, mais également des retours directs de vos clients

2.3 Fidéliser votre clientèle

Quelques astuces peuvent donner à vos clients l'envie de revenir et de vous recommander :

- Rédiger des contenus web destinés à vos clients
- Créer des offres exclusives reçues par mail ou sms
- Créer un service après-vente sur les réseaux sociaux afin de traiter les réclamations
- Réaliser des enquêtes de satisfaction
- Donner la possibilité à votre clientèle de communiquer sur son expérience
- Communiquer de manière transparente sur vos pratiques numériques (gestion des données, sobriété numérique ...) afin d'instaurer une relation de confiance

3. Stratégie numérique : les 7 étapes pour les PME

7. Lancement du nouveau modèle d'affaires

6. Gestion du changement avec les collaboratrices et collaborateurs

5. Création d'une feuille de route globale

4. Définition des objectifs de la stratégie numérique

3. Analyse interne : processus, données et performances numériques de l'entreprise

2. Analyse externe : marchés possibles, technologies nécessaires, clientèle visée

1. Analyser le niveau de maturité numérique de l'entreprise

Ressources et crédits

- Souveraineté numérique, Wikipedia https://fr.wikipedia.org/wiki/Souverainet%C3%A9_num%C3%A9rique
- Les entreprises suisses et l'informatique, étude, 2019 <https://www.e-novinfo.ch/les-entreprises-suissees-et-linformatique/>
- L'email marketing : définition, Market Academy, vidéo Youtube [Définition Email marketing - Vidéos formation - Tutoriel vidéos - Market Academy par Sophie Rocco - YouTube](#)
- Marketing mobile, Wikipedia https://fr.wikipedia.org/wiki/Marketing_mobile
- Réussissez vos campagnes de marketing mobile, OpenClassrooms <https://openclassrooms.com/fr/courses/4694866-reussissez-vos-campagnes-de-marketing-mobile>
- Définition du Search Engine Marketing, Journal du Net <https://www.journaldunet.fr/business/dictionnaire-du-marketing/1198343-sem-definition-du-search-engine-marketing-et-difference-avec-le-seo/>
- Le marketing social, c'est quoi ? Infonet, vidéo Youtube [Le marketing social, c'est quoi ? \(définition, aide, lexique, tuto, explication\) - YouTube](#)
- Mode d'emploi pour faire de la pub en ligne, portail Entreprises de la Confédération <https://www.kmu.admin.ch/kmu/fr/home/savoir-pratique/gestion-pme/e-commerce/exploitation-site/publicite-en-ligne/bannieres-publicitaires.html>
- Comment analyser le trafic de son site web ? La Minute Numérique ENE Lyon, vidéo Youtube [Comment analyser le trafic de son site web ? - La Minute Numérique - YouTube](#)
- Marketing de contenu, Wikipedia https://fr.wikipedia.org/wiki/Marketing_de_contenu
- Felix Baumgartner Space Jump World Record 2012, vidéo Youtube [Felix Baumgartner Space Jump World Record 2012 Full HD 1080p \[FULL\] - YouTube](#)
- Digitalisation, un processus en plusieurs étapes, portail Entreprises de la Confédération <https://www.kmu.admin.ch/kmu/fr/home/faits-et-tendances/digitalisation/digitalisation-un-processus-en-plusieurs-etapes.html>