

## COMMUNIQUÉ DE PRESSE

Février 2021

### **Inclusion numérique des petites entreprises en régions :**

La plateforme téléphonique Clic&Connect poursuit sa mobilisation pour guider les petites structures économiques des Hauts-de-France dans l'utilisation du numérique

Lancé depuis quelques mois sur l'ensemble des régions par la Banque des Territoires, le dispositif Clic&Connect, livre déjà des premiers éléments de lecture sur le besoin d'accompagnement et de médiation numérique à destination des indépendants et dirigeants de petites entreprises.

La plateforme téléphonique mise en place mi-novembre a déjà permis d'accompagner (service gratuit) plus de 750 indépendants et dirigeants de petites entreprises.

**L'initiative Clic&Connect est soutenue par la région Hauts-de-France ainsi que par Les Assembleurs, acteur incontournable du numérique inclusif dans la région. L'objectif du partenariat est de renforcer les solutions et de mobiliser les forces vives du territoire en faveur de l'inclusion numérique des dirigeants de petites structures économiques qui représentent aujourd'hui plus de 90% des entreprises de la région Hauts-de-France.**

Sur l'ensemble de son territoire, la France compte aujourd'hui plus de 3 millions de TPE soit la quasi-totalité des entreprises. D'après une [étude DGE-France Num](#), 71% d'entre elles ne sont pas à l'aise avec le numérique. **Malgré un encouragement et une sensibilisation des pouvoirs publics, les dirigeants de petites entreprises semblent ne pas avoir totalement pris conscience de l'importance de s'approprier les outils numériques pour la pérennité et le développement de leurs activités.**

*"J'ai au téléphone des personnes qui me disent : est-ce que ça vaut le coup de franchir le cap du numérique ? Qu'est-ce que cela va me rapporter ? Je leur explique alors comment les outils numériques peuvent leur faciliter le quotidien et permettre de développer leur activité," explique l'un des médiateurs de Clic&Connect.*

Au plus près des besoins, le dispositif Clic&Connect est LA réponse tout-en-un pour accompagner les petites structures qui peinent à se lancer sur le numérique. Les médiateurs proposent par téléphone un accompagnement personnalisé pour guider les dirigeants de petites entreprises dans le **choix et la prise en main d'outils numériques.**

*"On m'a proposé des conseils pour mettre mes productions en ligne. C'est comme ça que j'ai été guidée pas à pas pour créer ma page Facebook gratuitement." - Nadia\*, artisan*

Le dispositif Clic&Connect propose également aux dirigeants de petites structures d'être guidés pas à pas et en toute confiance dans leurs **démarches administratives en ligne, y compris en lien avec la crise sanitaire.**

*“Le numérique, ce n’est vraiment pas mon domaine mais j’ai trouvé l’accueil tellement bienveillant et pédagogue que j’ai réussi à faire certaines démarches administratives en ligne que je n’aurais jamais pu faire seule.” témoigne Carmen\*, gestionnaire administrative d’une compagnie de spectacle*

Ces échanges basés sur un accompagnement simple et humain font déjà l’objet de retours très encourageants : 90% des appelants se disent satisfaits et ont ressenti à l’autre bout du fil “empathie”, “bienveillance” ou encore “écoute” de la part des conseillers. Un pari réussi, puisque 93% recommanderaient le service (et beaucoup l’ont déjà fait) et 100% seraient prêts à faire de nouveau appel au service en cas de besoin.

*“Les personnes qui nous appellent ont parfois un simple site vitrine ou une page google my business mais ne savent pas l’exploiter de la meilleure façon. Je prends le temps de leur expliquer comment ils peuvent se différencier de leurs concurrents”, raconte une conseillère Clic&Connect.*

Clic&Connect vient ainsi répondre au besoin d’accompagnement sur le numérique des dirigeants de petites structures économiques, en travaillant chaque jour en proximité avec les acteurs de chaque région. Clic&Connect cherche à développer une logique partenariale avec ces acteurs. A ce titre, les conseillers réorientent les usagers souhaitant développer plus largement la numérisation de leurs activités vers les dispositifs de soutien mis en place par les acteurs publics.

Le dispositif Clic&Connect en bref :

- Un numéro ouvert de 9h à 18h du lundi au vendredi : **01 82 88 85 88** (appel non surtaxé)
- Des **conseillers numériques spécifiquement formés aux enjeux liés à l’inclusion numérique** mais aussi aux spécificités du public ciblé : démarches couramment réalisées, compréhension des enjeux de sauvegarde économique, etc.
- Les dirigeants de petites entreprises plus à l’aise avec les outils numériques, peuvent retrouver sur le [site internet](#) du dispositif des tutoriels pas à pas pour se familiariser avec le numérique et enclencher une démarche de numérisation de leur activité. Une rubrique [“Aides et démarches”](#) référence les aides régionales et nationales en lien avec la transformation numérique et en lien avec la crise sanitaire.

Clic&Connect est une initiative de la Banque des Territoires en collaboration avec



Pour en savoir plus  
[www.clic-connect.fr](http://www.clic-connect.fr)

**Contacts presse** : Shadow Communication

Aurélié Vinzent - [aurelievinzent@shadowcommunication.fr](mailto:aurelievinzent@shadowcommunication.fr) – 06 58 66 80 49

Margot Montalto - [margotmontalto@shadowcommunication.fr](mailto:margotmontalto@shadowcommunication.fr) - 06 09 74 54 34