

Whitepaper

Reality Check

Les bases ICT des entreprises belges,
sont-elles bien en ordre ?



Reality Check

Les bases ICT des entreprises belges, sont-elles bien en ordre ?

À l'heure où l'intelligence artificielle et les technologies futuristes occupent le devant de la scène, nous avons choisi de faire un pas de côté pour revenir aux bases. Car sans fondations solides, les innovations prometteuses et les nouveaux outils finissent tôt ou tard par atteindre leurs limites.

Certes, la transformation digitale est indissociable de l'innovation. Et bien sûr, chaque entreprise souhaite tirer le meilleur parti de l'intelligence artificielle, des outils avancés et des technologies de pointe. Les ambitions sont là, mais votre environnement ICT est-il réellement prêt à les soutenir ?

“Avec ce Reality Check, Telenet Business dresse un état des lieux de la maturité ICT des entreprises belges. Nous avons analysé leur approche en matière de connectivité, de joignabilité, d'environnement de travail digital et de sécurité. Nous avons également examiné l'accompagnement, le potentiel d'évolution et l'optimisation des coûts ICT. Le résultat : une vision claire et sans détour de la réalité des entreprises belges. Parfois dérangeante, parfois rassurante, mais surtout inspirante pour celles et ceux qui veulent aller de l'avant.”

Geert Degezelle, Chief Commercial Officer B2B Telenet Business

Les bases d'abord, l'innovation ensuite

Notre constat est simple, mais essentiel : **sans fondations solides, aucune technologie pionnière ne peut réellement s'imposer**. Il est temps de dépasser l'effet vitrine de l'innovation et de revenir à ce qui fonctionne durablement. Car le progrès ne commence pas avec les outils les plus récents, mais avec la solidité du socle sur lequel ils reposent.

Nous vous invitons à découvrir les résultats de notre étude et à parcourir avec nous les enseignements les plus marquants. Du coût réel de votre environnement ICT aux conséquences d'une connexion instable, en passant par les risques liés à une cybersécurité insuffisante. Vous comprendrez concrètement ce qu'implique une base digitale robuste pour la continuité de vos activités et votre potentiel de croissance.

Prêt(e) pour un Reality Check ?

Et dans votre organisation, quelle est la situation concrète ? Vous n'êtes pas seul(e) pour renforcer votre environnement ICT. Nous vous accompagnons avec des conseils et des recommandations pratiques.

Nous vous souhaitons une agréable lecture.

Reality Check : les enseignements

Dans ce rapport, nous vous présentons les points forts, les goulets d'étranglement et les priorités qui font la différence pour les entreprises belges. Investir dans la technologie est une chose, mais savoir où ajuster en priorité est tout aussi essentiel. Voici les enseignements à ne pas manquer.

Chapitre 1

La connectivité reste invisible... jusqu'à ce qu'elle fasse défaut



Chapitre 2

La joignabilité est déterminante pour l'expérience client



Chapitre 3

L'environnement de travail digital soutient le travail hybride



Chapitre 4

Une cybersécurité vulnérable représente un risque immédiat



Chapitre 5

Le support ICT nécessite une approche proactive



Chapitre 6

Des choix judicieux réduisent vos coûts ICT



Chapitre 7

La croissance exige des solutions ICT évolutives



Connectivité

Le pouls de chaque PME moderne

Un réseau moderne et fiable n'est pas un luxe. C'est une condition essentielle pour continuer à vous développer, rester compétitif et garantir la satisfaction de vos clients.



La connectivité reste invisible... jusqu'à ce qu'elle fasse défaut

La connectivité n'est plus un simple détail aujourd'hui. Elle est le moteur silencieux de toutes les activités de votre organisation. Paiements, logistique, service client, collaboration entre collègues : tout en dépend. Comme internet « fonctionne généralement sans problème », de nombreuses entreprises sous-estiment son importance. C'est seulement lorsque la connexion tombe en panne que l'on mesure réellement sa dépendance. L'activité se paralyse, les visioconférences se figent, les paiements prennent du retard et les clients s'impatientent. Avec toutes les conséquences que cela implique. **En réalité, une bonne connectivité constitue l'un des fondements les plus déterminants non seulement de votre productivité mais aussi de votre réputation.**

Pour les entreprises qui veulent être prêtes pour demain

En tout cas, votre connexion internet doit être plus performante aujourd'hui qu'il y a dix ans. Back-ups, e-mails, systèmes ERP, données clients : les entreprises modernes fonctionnent désormais dans le cloud. Et plus vous en dépendez, plus il est crucial que votre réseau suive le rythme.

Rester connecté en permanence, partout, de manière stable et sécurisée, est une condition de base pour travailler efficacement.

Avec une connectivité adaptée, chacun peut continuer à travailler sans interruption ni risque. L'équipe informatique n'est plus constamment mobilisée pour gérer des urgences. Un avantage non négligeable.

“Sans connexion internet stable, toute votre organisation se retrouve sous pression, avec des conséquences pour votre efficacité, votre réputation et votre position concurrentielle. Être connecté en permanence et en toute sécurité est donc crucial.”

Jurgen Lasseel, **Expert Connectivité Telenet Business**

Mais qu'en est-il réellement de la connectivité au sein des PME moyennes ? Disposent-elles d'une connectivité à la hauteur des enjeux, ou des lacunes essentielles persistent-elles ? Dans ce chapitre, nous passons en revue plusieurs constats issus de notre étude et mettons en lumière les points de défaillance fréquents. Vous y trouverez des fact checks clairs et des repères concrets pour évaluer la situation actuelle de votre organisation et identifier les ajustements nécessaires.



Les entreprises disposant d'une connectivité faible enregistrent en moyenne **25 % de croissance de chiffre d'affaires en moins**¹

La connectivité est l'épine dorsale de votre entreprise. Elle englobe aussi bien la connexion internet « classique » ou la fibre, que votre ligne téléphonique fixe, le wifi ou la 5G. Comme mentionné en introduction, une connexion faible ou peu fiable freine l'ensemble de votre organisation ; ce Reality Check n'est donc pas surprenant. L'impact de **processus ralentis** sur vos activités internes et vos relations clients s'accumule parfois plus vite qu'on ne l'imagine. Frustrations, retards et inefficacité finissent inévitablement par peser sur votre croissance. Seule une connexion réseau optimale vous permet d'exploiter pleinement les technologies d'aujourd'hui et de demain, sans interruption ni risque.

baisse de croissance
du chiffre d'affaires de

25%
↓



1 heure d'interruption réseau

500 000 €



1 heure d'interruption réseau coûte jusqu'à 500 000 € aux entreprises belges²

Un réseau qui tombe en panne peut sembler, à première vue, un problème purement technique. Pourtant, il touche directement au cœur de la continuité de votre activité, car toute votre organisation peut se retrouver à l'arrêt. Les temps d'arrêt ou downtime déclenchent en effet une véritable réaction en chaîne.

- **Perte de productivité** : les collaborateurs ne peuvent plus travailler tant que les applications et outils restent inaccessibles.
- **Perturbation opérationnelle** : Logistique, paiements, chaîne d'approvisionnement, service client... Tout ralentit ou s'arrête.
- **Atteinte à la réputation** : 40 % des incidents liés aux temps d'arrêt entraînent un impact négatif sur l'image de marque.
- **Perte de données et risques de sécurité** : 43 % des entreprises déclarent une perte effective de données après une panne.



Quel est le coût réel du temps d'arrêt ?

Une courte interruption réseau peut paraître anodine, mais son impact est souvent considérable. Et l'enjeu ne se limite pas aux 25 % de croissance manquée. Les coûts s'accumulent : personnel inactif, dépenses supplémentaires pour les réparations, éventuelle atteinte à l'image. Vous pensez que l'impact sera limité pour votre entreprise ? L'impact financier des temps d'arrêt varie selon le secteur et la taille de l'entreprise, mais les chiffres ne mentent pas.²

- En moyenne, le temps d'arrêt coûte entre **13 000 € et 22 000 € par minute.**
- Pour les entreprises de taille moyenne, ce montant atteint **217 000 € à 323 000 € par heure.**
- Les grandes entreprises peuvent perdre jusqu'à **1,35 million € par heure.**
- Les entreprises industrielles enregistrent en moyenne **une perte de 113 600 € par heure.**

En savoir plus sur les causes et les conséquences du temps d'arrêt ?

[▶ Lisez notre article en ligne](#)

“Une infrastructure digitale solide – y compris une **connectivité fiable** – est une condition indispensable pour rester compétitif dans l'économie actuelle.”

- VOKA³



Les coupures d'électricité ont l'impact le plus important

Une étude⁴ montre que 64 % des entreprises cessent immédiatement leurs activités en cas de **panne d'électricité**. Dans les 24 heures, ce pourcentage grimpe à 90 %.

La téléphonie et l'internet sont également essentiels. Trois quarts des entreprises ne peuvent pas fonctionner une seule journée sans ces services et, après trois jours, 86 % rencontrent de graves difficultés. Environ 77 % ne peuvent pas se passer de **services cloud** ou d'e-mails pendant trois jours. Les interruptions d'approvisionnement en eau, des paiements ou des livraisons des matières premières provoquent en moyenne des problèmes un peu moins critiques.

L'impact du temps d'arrêt se fait rapidement sentir

Même en cas d'interruption limitée à une journée, une entreprise sur dix anticipe déjà un impact sérieux. La perte de **contact client** (deux tiers) et l'arrêt des processus internes dû à des systèmes ou machines défaillants (plus de la moitié) sont cités comme les principaux risques. Les entrepreneurs redoutent également des perturbations dans les paiements (33 %) et des problèmes liés aux logiciels cloud (30 %).





Notre conseil

Les coûts des temps d'arrêt sont élevés, nous le savons. Heureusement, nul besoin d'être expert informatique pour améliorer votre **connectivité** et permettre à votre organisation de fonctionner de manière optimale. Souvent, quelques ajustements judicieux suffisent à rendre votre réseau plus stable et plus sécurisé. Voici cinq conseils concrets à appliquer dès aujourd'hui.



Privilégiez la vitesse et la stabilité.

Il vaut mieux disposer d'une connexion disponible en permanence que de vitesses de pointe exceptionnelles rarement atteintes. Le délai entre l'envoi et la réception des données (la latence, en termes ICT), la fiabilité et la disponibilité du réseau déterminent la continuité de vos workflows, bien plus que la vitesse de téléchargement théorique.



Prévoyez de la redondance.

Une seconde connexion prenant automatiquement le relais évite qu'une panne ne paralyse toute votre activité. Conseil : de nombreuses solutions intègrent déjà la redondance, mais vérifiez qu'elle est bien en place dans votre organisation.



Optimisez en fonction du travail hybride.

Veillez à ce que vos collaborateurs puissent accéder facilement et en toute sécurité aux mêmes outils, où qu'ils se trouvent : au bureau, à domicile ou en déplacement.



Surveillez en continu.

Optez pour des solutions assurant un suivi 24/7 des alertes, interventions et performances. Vous résolvez ainsi les problèmes avant qu'ils ne causent des dommages. Conseil : vérifiez également si votre monitoring est réellement au niveau attendu.



Intégrez la connectivité dans votre plan de croissance.

Les nouveaux outils tels que l'IA, les solutions cloud et l'automatisation exigent une base solide. Sans connexion robuste, leur potentiel reste inexploité.



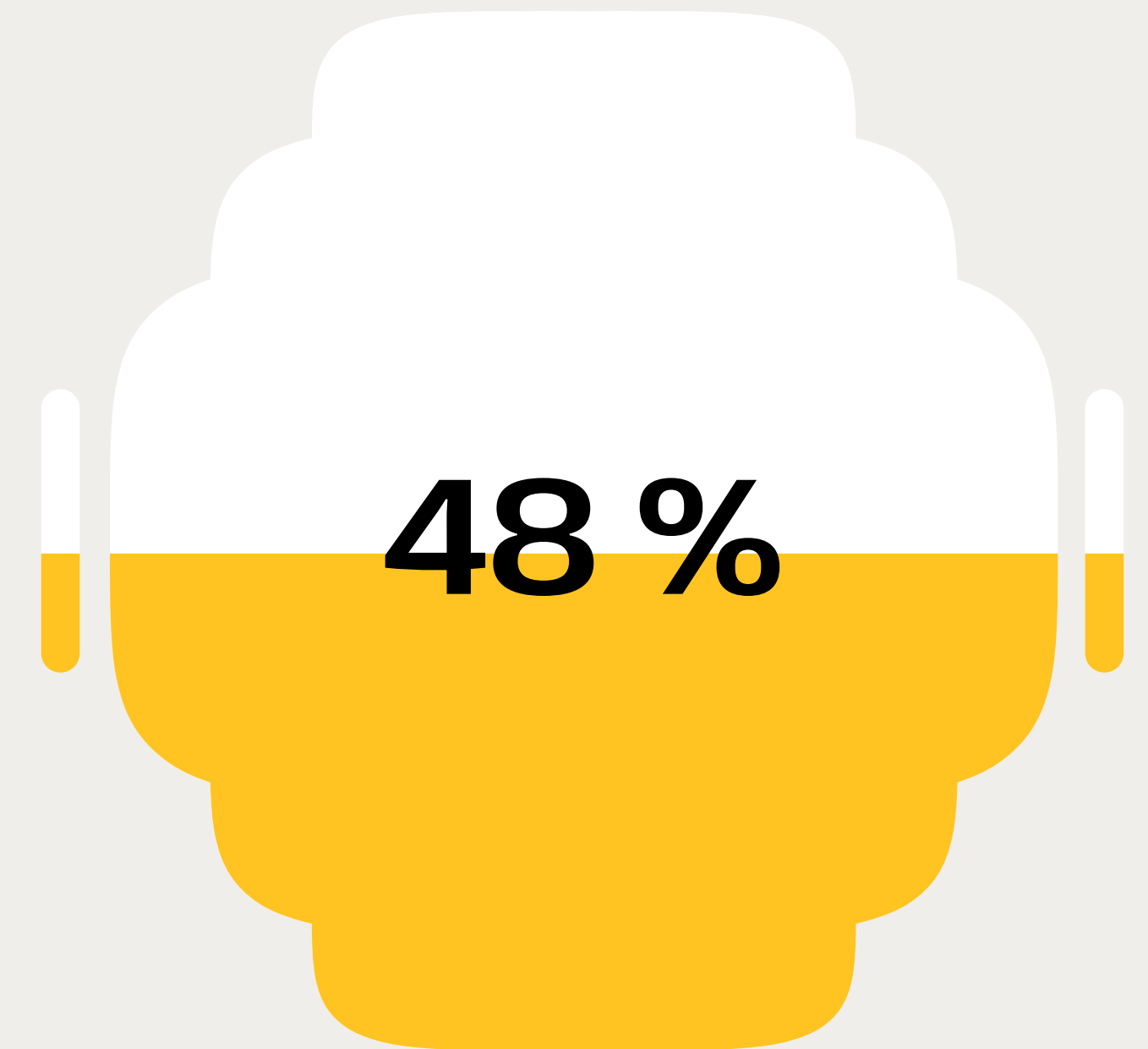
48 % des PME belges utilisent des services cloud⁵

Bien que la marge d'évolution demeure significative, nous constatons déjà qu'un nombre croissant de PME fonctionnent entièrement dans le **cloud**. E-mails, back-ups, ERP, planification ou encore vos données clients : sans réseau fiable, vos opérations sont mises sous pression. Pour utiliser des applications cloud de manière fluide, sécurisée et sans interruption, vous avez besoin d'un réseau capable de faire plus que simplement 'connecter'.

Notre conseil

Misez pleinement sur le cloud. Les réseaux cloud modernes combinent fibre, coax, wifi et back-up 4G/5G avec un routage intelligent, afin de garantir une connexion permanente et de prioriser les applications critiques. Résultat : moins de temps d'arrêt, de meilleures performances et un réseau qui évolue naturellement avec votre entreprise.

La technologie cloud offre à votre PME la stabilité, la sécurité et la flexibilité nécessaires pour valoriser pleinement votre réseau.



Votre Reality Check en 60 secondes

Notre étude met en lumière les points faibles fréquents au sein des entreprises belges, mais quelle est la situation dans votre organisation ? Avez-vous la certitude de disposer d'une connexion continue ? Répondez à ces questions pour évaluer rapidement votre connectivité.

- 1 Disposez-vous d'une connexion de secours automatique en cas de panne ?
- 2 Avez-vous subi des temps d'arrêt au cours de l'année écoulée ?
- 3 Votre connexion est-elle adaptée aux applications vidéo et à l'IA ?
- 4 Surveillez-vous activement la latence*, la stabilité et les processus critiques ?
- 5 Votre réseau est-il adapté à vos sites, à vos pics d'activité et à vos collaborateurs ?

Voyez-vous encore une marge d'amélioration après ce Reality Check ? Nous réfléchissons volontiers avec vous à une solution apportant sérénité et fiabilité.

[> Découvrez les possibilités](#)



*La latence désigne le temps de réaction de votre réseau.



5 questions cruciales à poser à votre **partenaire télécom**

Une connexion internet rapide, c'est bien ; un réseau stable et sécurisé, c'est encore mieux. Les éléments déterminants se trouvent souvent dans les détails : garanties, back-up, monitoring et comportement du réseau en période de forte activité. Voici cinq questions essentielles à poser à votre partenaire télécom.

- 1** Quel niveau d'uptime, de latence* et de stabilité garantissez-vous contractuellement ?
- 2** Comment la **redondance** est-elle organisée et le basculement (failover) est-il automatique ?
- 3** Comment priorisez-vous les applications critiques (VoIP, cloud, IA) en cas de saturation ?
- 4** Quel monitoring 24/7 et quels délais d'intervention proposez-vous en cas d'incident ?
- 5** Dans quelle mesure notre **connectivité** est-elle évolutive et durable, sans complexité ni coûts supplémentaires ?

Une connectivité performante commence par un dialogue constructif. Nos experts analysent votre situation et identifient rapidement les leviers d'amélioration.

 [> Contactez-nous](#)

*La latence désigne le temps de réaction de votre réseau.



Cas client

Comment l'hôpital UZ Leuven reste opérationnel en permanence

À la recherche d'un partenaire télécom fiable ? Chez Telenet Business, vous êtes entre de bonnes mains. Notre collaboration avec UZ Leuven en est la preuve. L'hôpital s'appuie sur nous pour l'ensemble de ses services télécom : du centre d'appels et de la centrale d'alarme à la télévision digitale, en passant par la téléphonie fixe et mobile. Dans le secteur des soins de santé, une panne a un impact majeur ; nous veillons donc à l'éviter. Nous avons mis en place une infrastructure redondante avec plusieurs connexions indépendantes qui prennent automatiquement le relais en cas de problème. [Découvrez nos solutions pour UZ Leuven.](#)

Une infrastructure robuste fait toute la différence. Redondance, système de basculement et architecture télécom professionnelle garantissent la continuité des opérations, même en cas d'incident externe.



Joignabilité

La force discrète derrière une expérience client positive

“Les entreprises affichent un numéro de téléphone sur leur site web, mais cela ne signifie pas pour autant qu’elles soient réellement joignables. Pourtant, les consommateurs s’attendent à pouvoir parler rapidement et facilement à quelqu’un.”

Reinhard Steenot, [Professeur de droit de la consommation UGent](#)



La joignabilité est déterminante pour l'expérience client

Chaque point de contact est une opportunité de construire la confiance, qu'il s'agisse d'une première question informelle, d'une demande de devis, d'une commande ou d'une réclamation. La joignabilité façonne donc directement la perception que les clients ont de votre entreprise. Ils attendent un contact simple et rapide, via le canal qui leur convient le mieux : téléphone, e-mail, chat ou formulaire en ligne.

La rapidité, la facilité d'utilisation et le professionnalisme sont essentiels. **Une entreprise facilement joignable inspire confiance, développe plus aisément des relations et consolide les liens existants.** À l'inverse, les effets négatifs se font tout aussi rapidement sentir. Une communication laborieuse entraîne l'insatisfaction des collaborateurs et des clients, nuit à la réputation et finit par peser sur le chiffre d'affaires.

“La joignabilité est un facteur stratégique. Les clients attendent une réponse immédiate, indépendamment de l'endroit où se trouvent les collaborateurs.”

Bart Vandenberghe,
Expert Unified Communications & Collaboration Telenet Business

Mais qu'en est-il dans la pratique ? Dans quelle mesure est-il facile de joindre la PME belge moyenne aux moments décisifs ? En cas de demande urgente, **le client, le partenaire externe ou le fournisseur est-il immédiatement mis en relation avec la bonne personne ?** Nous avons mené le Reality Check. Nous analysons la joignabilité des entreprises et mettons en lumière des chiffres concrets ainsi que des recommandations pratiques.



Une joignabilité insuffisante peut coûter jusqu'à **50 % de clients** aux entreprises⁶

90 % des clients attendent une réponse dans les dix minutes lorsqu'ils contactent une entreprise par téléphone ou par chat. 60 % estiment qu'un e-mail doit recevoir une réponse dans l'heure. De nombreuses PME sous-estiment l'impact du non-respect de ces attentes. Bien souvent, il n'y a pas de règles claires quant à la gestion des demandes et les téléphones des collègues absents continuent simplement de sonner. Sans **système de communication centralisé**, des appels se perdent, des questions n'atteignent pas la bonne personne et des e-mails restent sans réponse. Résultat : les clients sont ballottés d'un interlocuteur à l'autre et finissent par se détourner.

50%
↓
de clients en moins



Quelles sont les conséquences d'une joignabilité insuffisante ?

Être facilement joignable ne se limite pas à décrocher le téléphone. C'est aussi une question de rapidité, de clarté dans la communication et de collaboration fluide entre collègues. **La joignabilité** peut sembler relever d'un choix opérationnel, mais son impact est également stratégique.

Les entreprises perdent 3 milliards d'euros de chiffre d'affaires en raison d'un service client médiocre (en millions d'euros)



1 Perte de clients

Si les clients ne parviennent pas à vous joindre, ils se tournent vers d'autres fournisseurs pour trouver des réponses, des produits ou des services. Un contact fluide est une condition essentielle pour accroître le chiffre d'affaires et élargir la base clients.

2 Dégradation de l'image de marque

Une joignabilité limitée laisse une impression durable. Elle influence la perception de professionnalisme et de fiabilité de votre entreprise.

3 Perte de temps due à une absence de vision globale

Les collaborateurs perdent en moyenne deux heures par jour à cause de canaux de communication fragmentés. Des informations se perdent et les équipes manquent parfois des rendez-vous ou des échéances importantes.⁷

4 Baisse de la satisfaction et de la fidélité client

Un suivi lent et une communication peu claire fragilisent les relations et conduisent, à terme, à une diminution de la satisfaction client. Les entreprises disposant de canaux de communication bien intégrés obtiennent des notes de satisfaction trois fois supérieures.

5 Manque à gagner direct

Les appels manqués et un suivi insuffisant ont un impact immédiat sur vos résultats financiers.⁸





Notre conseil

Améliorer **la joignabilité de votre entreprise** ne nécessite pas une révolution, mais des choix clairs et structurés. Avec la bonne approche, vous renforcez à la fois vos relations clients et votre fonctionnement interne. Voici les actions prioritaires à mettre en œuvre dès aujourd'hui.



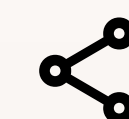
Faites de votre joignabilité une priorité stratégique.

Notre étude montre que certains clients se détournent après un seul contact négatif. Intégrez donc la joignabilité dans vos KPI. Mesurez les délais de réponse, les volumes de contacts par canal et le taux de résolution dès le premier échange. Vous pourrez ainsi ajuster votre organisation de manière ciblée et en faire une responsabilité partagée.



Analysez vos interactions clients.

Examinez les temps d'attente et les appels manqués afin d'identifier plus rapidement les goulets d'étranglement et d'améliorer durablement votre service. Définissez des délais de réponse maximum et automatisez le suivi lorsque cela est possible.



Centralisez votre communication.

Évitez la dispersion des informations. Travaillez à partir d'une plateforme partagée, telle que Microsoft 365, qui regroupe téléphonie, chat et e-mail.



Mettez en place un routage intelligent.

Les appels et les demandes sont ainsi immédiatement orientés vers la bonne personne.



Donnez à vos collaborateurs les outils pour répondre rapidement.

Pensez aux boîtes mail partagées et à l'intégration avec Teams, afin que chacun puisse voir en temps réel qui est disponible.



Votre Reality Check en 60 secondes

Vous avez peut-être reconnu certains points sensibles dans votre propre organisation. Quelle est votre joignabilité réelle à l'heure qu'il est ? Ces questions vous aideront à y voir plus clair.

- 1 Vos clients peuvent-ils toujours vous joindre via le **canal** de leur choix ?
- 2 Des appels sont-ils perdus ou des e-mails restent-ils trop longtemps sans réponse ?
- 3 Votre équipe travaille-t-elle depuis une plateforme centralisée unique ?
- 4 Les demandes urgentes sont-elles systématiquement dirigées vers le bon collègue ?
- 5 Considérez-vous la joignabilité comme un **levier de chiffre d'affaires** ?

Votre entreprise est-elle facile à contacter, même lorsque vos équipes travaillent depuis différents endroits ?
Découvrez comment y parvenir, sans solutions informatiques complexes.

> **Faites le scan**



5 questions cruciales à poser à votre **opérateur télécom**

Vous avez identifié des axes d'amélioration ? À la recherche d'un opérateur fiable pour renforcer votre joignabilité ? Ces cinq questions vous permettront d'évaluer immédiatement si le partenaire envisagé correspond aux besoins de votre entreprise.

- 1** Comment garantissez-vous que notre entreprise reste **joignable** en permanence, même en cas de panne ou de pic d'activité ?
- 2** Pouvez-vous proposer une plateforme centralisée unique pour l'ensemble de nos canaux de communication ?
- 3** Comment déterminez-vous **la solution de communication** la plus adaptée à notre organisation ?
- 4** Comment mesurez-vous et optimisez-vous la qualité de nos interactions clients ?
- 5** Comment nous aidez-vous à maîtriser les coûts ?

Besoin d'accompagnement ? Nos experts analysent volontiers la manière dont votre organisation communique aujourd'hui et identifient les pistes pour gagner en rapidité, en efficacité et en performance.



[> Contactez-nous](#)



Cas client

La joignabilité comme atout chez Garage Antoine

Des mécaniciens joignables partout dans l'atelier, des commerciaux qui peuvent appeler leurs clients en déplacement et une équipe administrative qui transfère les appels vers le bon employé en un seul clic. Chez Garage Antoine, différentes équipes travaillant sur différents sites, le recours à la téléphonie dans le cloud était plus que nécessaire. Bernard Van Wonterghem, responsable IT, explique pourquoi Voice Cloud est la solution idéale. [Découvrez-en plus.](#)

“Avec Voice Cloud, nous transférons désormais toujours les appels vers un poste interne, même lorsque quelqu'un travaille avec un smartphone. Nous disposons donc des mêmes fonctionnalités qu'avec un téléphone fixe, ce qui constitue une avancée considérable pour notre joignabilité.”

Bernard Van Wonterghem, Finance & IT Garage Antoine



L'environnement de travail digital

La base qui permet aux talents de collaborer efficacement et qui vous permet de les retenir

Une collaboration inefficace représente aujourd'hui un coût plus élevé que votre facture ICT.



L'environnement de travail digital soutient le travail hybride⁹

La collaboration digitale est devenue la norme. Dans plus de six organisations sur dix, au moins la moitié des collaborateurs pratiquent régulièrement le télétravail. Et tout commence par une base simple : les collègues doivent pouvoir se joindre rapidement et échanger des informations de manière fluide – au bureau, à domicile ou en déplacement. **Nous partageons devis et factures en ligne, organisons des réunions en visioconférence et travaillons simultanément sur les mêmes documents.** Cela suppose des outils parfaitement interconnectés et un écosystème qui centralise l'information de manière cohérente. C'est à cette condition que productivité, chiffre d'affaires et satisfaction client progressent.

“Un environnement de travail digital moderne connecte de manière fluide les outils, les personnes et les sites, réduisant le temps perdu en transitions et transformant chaque minute en valeur productive.”

Bart Vandenberghe,
Expert Unified Communications & Collaboration Telenet Business

Pourtant, la réalité montre que de nombreuses entreprises perdent du temps, de l'argent et des talents à cause de processus inefficaces (souvent manuels) et de plateformes dispersées. Nous partageons ici les enseignements clés de notre Reality Check et formulons des recommandations ciblées pour renforcer durablement votre **collaboration digitale**.



Des outils mal intégrés et une communication fragmentée ralentissent les équipes de 20 à 40 %¹⁰

Nous l'avons déjà mentionné au chapitre précédent : les collaborateurs perdent en moyenne deux heures par jour à chercher des informations, attendre des retours ou effectuer des tâches en double. L'une des causes majeures ? À peine 34,5 % des PME belges atteignent un niveau élevé ou très élevé dans l'utilisation des **outils de collaboration digitale**. Sans cette base solide, l'échange d'informations devient plus lent et moins fiable.

Les PME utilisent encore fréquemment des clés USB, ce qui entraîne la circulation de différentes versions d'un même document, qui n'arrivent pas (ou trop tard) aux bonnes personnes. Au-delà de l'inefficacité, cela représente également un risque de sécurité considérable.



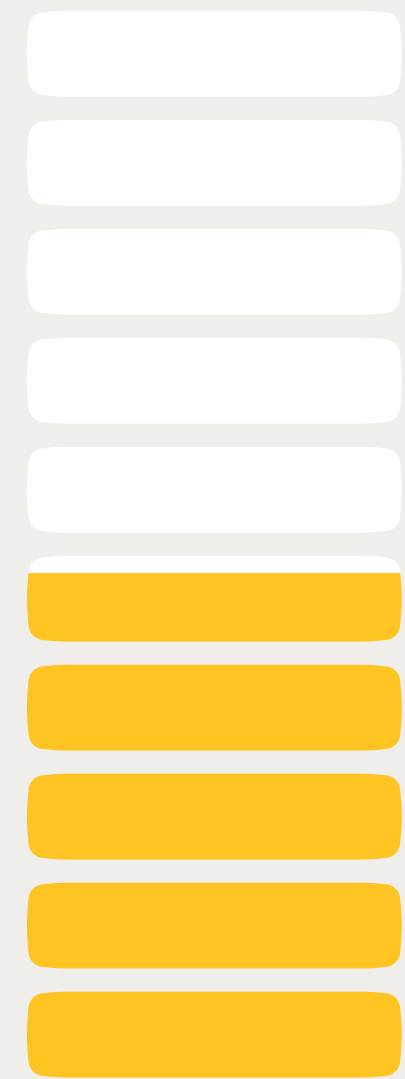
40 %

20 %



48 % des collaborateurs belges envisageraient de changer d'emploi si leur employeur limitait le travail hybride¹¹

Un environnement de travail moderne doit offrir des possibilités de travail hybride. Les processus doivent rester cohérents et simples. Les collaborateurs veulent pouvoir appeler, chatter, organiser des réunions et partager des documents facilement – quel que soit leur lieu de travail. Si cela ne fonctionne pas, l'ensemble de l'entreprise ralentit et le risque de départ des talents augmente. C'est une réalité bien connue : un environnement digital lourd et complexe génère des frustrations quotidiennes.



48 %



L'impact du travail hybride sans structure

Que se passe-t-il lorsqu'une entreprise ne dispose pas des bons outils de collaboration ? Les effets se ressentent au quotidien. De petites inefficacités finissent par coûter du temps, de l'argent et de l'énergie. Et cela pèse sur vos équipes comme sur vos résultats. Voici où les difficultés apparaissent concrètement.

1 Les retards ont un coût

Recherche de documents, attente de mises à jour, ressaisie manuelle d'informations, tâches en double... Autant d'éléments qui alourdissent les coûts salariaux sans créer de valeur ajoutée.

2 Départ de talents

La flexibilité est devenue une priorité majeure. Lorsque vos systèmes ne soutiennent pas le télétravail, les collaborateurs se tournent plus rapidement vers un autre employeur.

3 Frustrations et stress

Des outils dispersés entraînent des versions erronées de fichiers, des malentendus, des données incorrectes et des échéances manquées. De quoi générer des frustrations importantes, n'est-ce pas ?

4 Accès non sécurisé aux informations de l'entreprise

En situation de travail à distance, l'accès sécurisé et centralisé fait souvent défaut, ce qui accroît les risques de fuite de données et de perte d'informations sensibles. Les documents sont parfois stockés localement ou partagés via des canaux privés.

5

L'innovation ralentit

À défaut d'un environnement de travail digital moderne, vous manquez des opportunités d'adaptation rapide ou de lancement de nouveaux services.

Le télétravail réellement performant

Le travail à distance n'apporte de valeur que s'il fonctionne de manière fluide. Cela commence par une connexion internet stable et un matériel fiable, comme des ordinateurs portables et des périphériques adaptés. Les **applications cloud** garantissent un accès permanent aux fichiers et aux applications métier. Des plateformes conviviales pour le chat, la visioconférence et la collaboration sont tout aussi indispensables.

“Les PME belges qui investissent dans des outils intégrés peuvent non seulement réduire les erreurs, mais aussi réaliser les gains de productivité indispensables pour rester compétitives.”

- Exact Kmo Barometer 2025¹²





Notre conseil

Ne sous-estimez pas l'impact de processus complexes et peu efficaces. La solution est souvent plus proche que vous ne le pensez. En faisant des choix ciblés en matière de plateformes, de processus et de formation, vous progressez concrètement.



Digitalisez d'abord les éléments de base.

Travaillez à partir d'un lieu central unique pour les fichiers et d'un ensemble cohérent d'outils collaboratifs. Vous éviterez ainsi les doublons, la perte de documents et le gaspillage de temps.



Garantissez une joignabilité uniforme.

Les collaborateurs doivent être joignables partout, quel que soit leur lieu de travail.



Automatisez les processus répétitifs.

Mettez en place des flux standards pour les validations, les demandes ou les rapports. Votre équipe pourra ainsi se concentrer sur des tâches à forte valeur ajoutée.



Offrez à vos collaborateurs des outils modernes et performants.

Intégrez les applications de chat, de visioconférence, de téléphonie, d'agenda et de partage de fichiers.



Surveillez votre environnement ICT et ajustez-le en continu.

Suivez les performances, l'usage et les points à améliorer. Traitez les goulets d'étranglement structurels avant qu'ils ne freinent votre organisation.



Votre Reality Check en 60 secondes

Comment se déroule aujourd'hui la collaboration digitale au sein de votre équipe ? Ce rapide diagnostic vous permet d'identifier en une minute vos points forts et les pertes de temps éventuelles.

- 1 Vos collaborateurs peuvent-ils toujours se joindre, quel que soit leur lieu de travail ?
- 2 Perdent-ils du temps à chercher des informations, à attendre des réponses ou à effectuer des tâches en double ?
- 3 Vos documents et communications sont-ils dispersés sur plusieurs outils ?
- 4 Votre équipe peut-elle réellement travailler de manière hybride sans friction ?
- 5 Des collaborateurs quittent-ils l'entreprise par frustration liée au manque de **flexibilité** ?

Votre équipe peut-elle collaborer à distance et passer facilement d'un canal à l'autre ? Voici comment y parvenir efficacement.

[> Découvrez-le maintenant](#)



5 questions à poser à votre opérateur télécom

Un bon opérateur télécom influence directement la fluidité de la collaboration, la stabilité de votre environnement de travail digital et le temps perdu en inefficacités. Ces cinq questions vous aideront à déterminer si votre partenaire réfléchit réellement avec vous ou se contente de fournir des services.

- 1 Comment soutenez-vous concrètement le **travail hybride** de nos collaborateurs ?
- 2 Proposez-vous une solution intégrée unique pour la communication et la collaboration ?
- 3 Comment garanzissez-vous le retour sur investissement et l'adoption effective des outils par nos équipes ?
- 4 Pouvez-vous nous accompagner dans l'**automatisation** et l'optimisation de nos workflows ?
- 5 Comment assurez-vous le suivi des performances de notre environnement de travail digital ?

Vous souhaitez identifier les leviers d'amélioration ? Nos experts analysent votre configuration actuelle et vous fournissent des recommandations adaptées à votre organisation.



> Envoyez-nous vos questions



Cybersécurité & conformité

Une protection complète, du bureau au télétravail

Les petites entreprises sont les plus durement touchées par les fuites de données, car elles disposent de moins de moyens et de dispositifs de protection. Même un incident 'mineur' peut coûter rapidement 40 000 euros à une PME, et parfois dépasser les 100 000 euros.¹³



Une cybersécurité vulnérable représente un risque direct

Le travail, la collaboration et la communication passent de plus en plus par un environnement digital. Cela accélère de nombreux processus, comme nous l'avons vu au chapitre 2 sur la joignabilité, mais cela entraîne aussi de nouveaux risques. Année après année, le nombre de cyber-incidents augmente, et beaucoup d'organisations peinent à anticiper ou à contrer ces menaces. La **cybersécurité** ne se limite pas à un pare-feu ou à un logiciel antivirus. Une approche solide associe des technologies adaptées, des processus clairs et une culture d'entreprise où la sécurité devient une évidence.

“La sécurité n'est pas seulement une obligation légale comme NIS2, mais un investissement dans la continuité des activités. C'est un véritable changement de mentalité que les entreprises doivent opérer.”

Bart Loeckx, [Expert Networking & Security Telenet Business](#)

Les cyberattaques ciblent de plus en plus les collaborateurs

La sécurité est trop souvent repoussée à plus tard, jusqu'à ce qu'un incident survienne. Un seul compte piraté, un ordinateur portable perdu, un clic sur un lien frauduleux... et votre activité en subit immédiatement les conséquences. **Derrière chaque action digitale se cache un risque que l'entreprise ne peut ignorer.** En 2024, pas moins de 65 % des entreprises belges ont été victimes d'une cyberattaque ! Nous mettons en lumière les risques les plus importants aujourd'hui et traduisons les enjeux de sécurité en actions concrètes.



90 % des fuites de données professionnelles surviennent dans de petites entreprises¹³

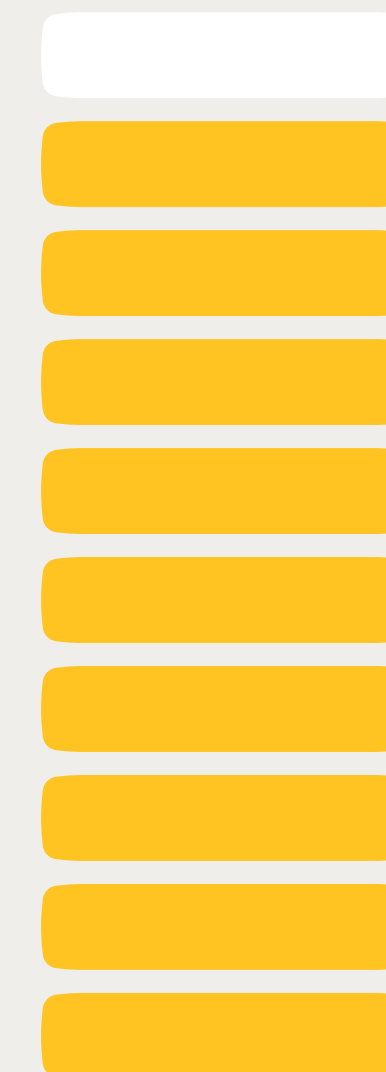
Pensez-vous que les cybercriminels ciblent principalement les grandes organisations ? C'est une idée reçue fréquente. En réalité, les petites entreprises constituent les cibles les plus accessibles. Des mesures de sécurité insuffisantes, un manque d'expertise et une politique de sécurité limitée rendent les PME particulièrement vulnérables. Pour les hackers, l'équation est simple : un effort réduit pour un impact maximal.

Les chiffres le confirment. 90 % des violations de données professionnelles touchent des petites entreprises. Les données externes analysées dans notre Reality Check corroborent cette tendance : les PME présentent **un risque quatre fois plus élevé** de subir une cyberattaque, car elles investissent structurellement moins dans la sécurité. **Ce n'est donc pas la valeur de l'entreprise qui attire les attaquants, mais la présence de vulnérabilités exploitables.** Et ces failles se multiplient à travers différents canaux. Les collaborateurs constituent souvent un point d'entrée privilégié. La fraude par e-mail reste largement répandue, mais les plateformes de messagerie comme Microsoft Teams et les réseaux sociaux sont

également de plus en plus exploités par les hackers. Par ces canaux, ils cherchent à obtenir des mots de passe, des données bancaires ou un accès aux systèmes internes.

Même la plus petite fuite de données peut entraîner une interruption d'activité, une perte d'informations ou une diminution de la confiance des clients.

Les PME sont également plus exposées aux attaques par les ransomwares. Les hackers cryptent alors des fichiers critiques et n'en autorisent la récupération qu'après paiement d'une rançon. **Même une interruption brève des systèmes ICT peut fortement perturber les opérations,** avec des risques permanents de pertes financières et d'atteinte à la réputation. Les fuites de données demeurent elles aussi une menace majeure : lorsque des données clients, des devis ou des informations relatives au personnel sont compromises, les conséquences sont généralement graves.



90 %



46 %

Seulement 46 % des entreprises belges utilisent l'authentification à deux facteurs¹⁴

L'authentification multi-facteur (MFA) est l'un des moyens les plus simples et les plus économiques pour prévenir l'usurpation de comptes. Elle ajoute une étape de vérification supplémentaire lors de la connexion, par exemple via un code SMS, une application d'authentification ou une empreinte digitale. Pourtant, cette seconde vérification est encore trop souvent négligée, car perçue comme contraignante. Les cybercriminels exploitent précisément cette faiblesse.

Un contrôle réel commence par des bases solides et non pas par la simple gestion des urgences.



Pourquoi une sécurité des données insuffisante constitue-t-elle un problème pour votre entreprise ?

En ignorant les vulnérabilités et les failles de sécurité, vous ne limitez pas les conséquences au département informatique. L'impact se propage rapidement à l'ensemble de votre organisation et à vos résultats.

Quelques exemples :

“Beaucoup d’entreprises pensent que cela n’arrive qu’aux grandes organisations. Pourtant, les hackers passent souvent par de petites entreprises pour s’introduire ailleurs.”

Patrick Hauspie, [conseiller en entreprise chez VLAIO](#)

1

Interruption opérationnelle

Un compte piraté ou un serveur crypté peut immobiliser un département entier ou une boutique en ligne pendant des heures, voire des jours. Les commandes et les factures s'accumulent, et les outils internes deviennent inaccessibles.

2

Impact financier

Manque à gagner pendant le temps d'arrêt, frais d'enquête forensique, restauration des données, assistance juridique ou communication vers les clients concernés : le coût d'une sécurité défaillante grimpe rapidement. Une PME sur quatre risque même la fermeture après une cyberattaque majeure.

3

Atteinte à la réputation et perte de clients

Une fuite de données signifie généralement que des informations clients sont exposées ou utilisées abusivement. La confiance s'érode et les clients se tournent plus facilement vers un autre fournisseur.

4

Risques réglementaires

Dans le cadre des législations sur la protection des données et la vie privée, le RGPD prévoit des amendes lorsque les données personnelles ne sont pas protégées ou traitées correctement.

5

Vulnérabilité accrue à long terme

Un incident réussi peut déclencher une réaction en chaîne. Les cybercriminels savent qu'une entreprise mal protégée présente souvent plusieurs failles. Sans mesures structurelles, ils reviendront.



Notre conseil

Éliminer totalement les cyber-risques est impossible. Les réduire fortement, en revanche, est tout à fait réalisable. Des mesures ciblées permettent de progresser rapidement.



Rendez la MFA obligatoire pour tous les comptes et outils.

Activez l'authentification multi-facteur sur votre CRM, vos applications cloud, vos e-mails et vos autres outils de communication. C'est la mesure la plus simple et la plus efficace contre les abus.



Assurez-vous que vos back-ups sont fonctionnels et restaurables.

Testez régulièrement la capacité de restauration complète de vos systèmes critiques.



Formez vos collaborateurs au phishing et à la vigilance digitale.

Environ 50 % des PME touchées risquent une perte de données par manque d'expertise. Apprenez à vos équipes à identifier les e-mails et messages suspects et mettez en place un point de contact en cas de doute. Les collaborateurs restent votre première ligne de défense.



Élaborez un plan d'urgence clair.

Qui fait quoi en cas de violation de données ou de ransomware ? En situation critique, vous avez besoin d'action, pas de discussions. Pourtant, seules 40 % des entreprises disposent d'une politique de sécurité formalisée.



Maintenez vos systèmes, équipements et droits d'accès à jour.

Les technologies obsolètes, les anciens comptes et les droits d'accès non contrôlés ouvrent la porte aux hackers. Mettez à jour les logiciels, modifiez régulièrement les mots de passe et donnez aux collaborateurs uniquement les accès dont ils ont réellement besoin.



Votre Reality Check en 60 secondes

Les entreprises qui investissent dans la cybersécurité subissent 50 à 80 % de cyberattaques en moins. Connaissez-vous réellement les vulnérabilités de votre environnement de travail ? Cinq questions ciblées suffisent pour vérifier si vos bases sont solides.

- 1 Pouvez-vous continuer à fonctionner si vos systèmes s'arrêtent soudainement demain ?
- 2 Savez-vous précisément où sont stockées vos données et qui y a accès ?
- 3 Vos collaborateurs sont-ils suffisamment protégés et formés en matière de **phishing et de fraude digitale** ?
- 4 Disposez-vous de procédures et de plans d'action clairs en cas d'incident ou de fuite de données ?
- 5 Vos principaux outils, solutions et équipements sont-ils à jour et disposez-vous de **back-ups** fiables ?



5 questions cruciales à poser à votre **opérateur télécom**

En matière d'incidents, de sécurité et de continuité, vous attendez plus qu'un simple numéro de helpdesk avec musique d'attente. Ces questions vous permettront d'évaluer si votre partenaire assume réellement la responsabilité de votre environnement digital.

- 1 Comment nous aidez-vous à redevenir rapidement opérationnels en cas d'incident ?
- 2 Comment garantissez-vous la **protection de nos données** et leur restauration si nécessaire ?
- 3 Comment protégez-vous nos collaborateurs contre le phishing et les attaques courantes ?
- 4 Fournissez-vous des alertes claires en cas d'incident et un suivi des problèmes détectés ?
- 5 Comment maintenez-vous notre **environnement digital à jour** et prévenez-vous les risques potentiels ?

Vous souhaitez évaluer le niveau de sécurité de votre configuration actuelle ? Nos experts l'analysent volontiers avec vous.

[> Contactez-nous](#)



Cas client

La Flandre Orientale : sérénité grâce à nos services gérés

Établir une **stratégie de cybersécurité** avec une petite équipe ? Comme pour beaucoup d'entreprises, il s'agissait d'un véritable défi pour la Province de Flandre Orientale. Grâce aux managed services, la province a réussi à mettre en place, avec des ressources limitées, une **infrastructure informatique** qui évolue selon ses besoins en constante évolution en matière de cybersécurité. Grâce à une surveillance 24/7 et à un filtrage intelligent des alertes, nous nous concentrons sur les menaces réelles. [Découvrez notre approche.](#)

“L'implication et l'ownership des experts garantissent une tranquillité d'esprit au sein de l'équipe.”

Johan De Grauwe,
Responsable des systèmes informatiques à la Province de Flandre Orientale



Support ICT

L'accès à l'expertise lorsque cela compte vraiment

Les spécialistes ICT ne représentent que 5,4 % de la population active. Trouver et fidéliser le bon profil n'est donc pas une évidence.¹⁵



Le support ICT exige une approche proactive

La technologie constitue le cœur de toute entreprise. Mais quelle que soit la qualité de votre infrastructure, de vos outils ou de votre connectivité, tout dépend de la manière dont vous encadrez cet ensemble. Une connexion instable ou des applications qui ne fonctionnent pas comme prévu entraînent immédiatement une baisse de productivité, une insatisfaction client et des risques pour vos opérations quotidiennes.

Bien que l'ICT soit essentielle, de nombreuses PME belges ne disposent pas de l'expertise adéquate en interne. Elles dépendent fortement de partenaires externes ou de solutions ad hoc. Cela génère des risques : les incidents sont détectés trop tard, le monitoring reste limité, les interruptions se prolongent et les collaborateurs ne peuvent pas travailler dans des conditions optimales.

« Pour beaucoup de PME, assurer la gestion ICT en interne n'est pas réaliste. L'outsourcing leur apporte l'expertise, la stabilité et la maîtrise des coûts qu'elles ne pourraient atteindre seules. »

Bart Lecomte, Director B2B Portfolio Strategy Telenet Business

Dans l'environnement hybride et digital actuel, un support ICT solide est une condition de base pour travailler de manière efficace, sécurisée et orientée vers l'avenir. Nous avons à nouveau réalisé le Reality Check. Découvrez des chiffres concrets et des recommandations pour votre gestion ICT.



7 entreprises sur 10 n'ont pas d'experts ICT en interne¹⁶

Dans de nombreuses PME belges, l'ICT constitue un point sensible. Le temps et les compétences nécessaires pour assurer un suivi structurel de la dimension technologique font souvent défaut. Les mises à jour et les mesures de sécurité sont régulièrement reportées à plus tard, lorsque le planning le permet. Pourtant, notre étude a déjà montré combien un **environnement digital performant** est déterminant pour la croissance et la continuité. Des systèmes lents et une sécurité fragile augmentent le risque de temps d'arrêt, de fuites de données et de coûts imprévus. Ce que vous économisez aujourd'hui sur le support technologique peut vous coûter bien plus cher demain.



Quels sont les risques d'un support ICT insuffisant ?

Les organisations sous-estiment souvent leurs besoins en ICT. Pourtant, sans accompagnement technologique adéquat, elles s'exposent à divers risques ayant un impact direct sur les collaborateurs, les clients et la continuité des activités.

« Le manque de connaissances digitales constitue aujourd'hui un obstacle majeur pour les petites, moyennes et grandes organisations. »

Danielle Jacobs, CEO Beltug

1

Détection tardive

Les mises à jour, le monitoring et les optimisations sont effectués trop tard, voire pas du tout. Les problèmes ne deviennent visibles qu'une fois qu'ils affectent déjà les opérations.

2

Problèmes persistants

Les incidents ICT s'éternisent lorsqu'ils ne font pas l'objet d'un suivi structurel, ce qui entraîne des retards inutiles dans les opérations quotidiennes.

3

Interruptions plus fréquentes et plus longues

De petites pannes peuvent rapidement dégénérer en interruptions majeures. Ce qui commence par un serveur lent ou une connexion instable peut conduire à des temps d'arrêt de plusieurs heures.

4

Coûts opérationnels plus élevés

L'inefficacité, les solutions d'urgence et les réparations font grimper les coûts. Pensez aux heures de travail perdues et aux interventions externes coûteuses.

5

Dépendance d'une seule personne

Lorsque la gestion ICT repose sur un seul collaborateur ayant une expertise limitée, l'organisation devient particulièrement vulnérable. La continuité est également menacée : en cas de maladie ou d'absence, le suivi s'arrête complètement.

6

Faible rendement des investissements technologiques



Des outils mal gérés ou insuffisamment utilisés ne génèrent pas le rendement attendu. Les licences restent sous-exploitées et les processus inutilement complexes.





Notre conseil

Faites-vous partie des PME qui tentent d'assurer elles-mêmes la gestion de leur environnement ICT ? Nous vous comprenons, mais sachez qu'externaliser votre ICT est souvent un choix plus sûr et parfois même plus économique. À condition que le support dépasse la simple résolution réactive des problèmes. Découvrez nos recommandations.



Optez pour un support ICT évolutif et accessible.

Vous avez besoin d'un partenaire capable d'évoluer avec votre organisation et d'agir de manière proactive. Le support ne doit pas se limiter à intervenir lorsque la situation est déjà critique.



Évitez de dépendre d'une seule personne.

La continuité exige une équipe disponible en permanence et capable d'assurer une relève. En situation d'urgence, vous ne pouvez pas vous permettre d'attendre.



Intégrez un support technologique proactif.

N'attendez pas les incidents pour agir. Mettez sur le monitoring, la maintenance préventive et les mises à jour automatiques afin d'éviter que de petits problèmes ne prennent de l'ampleur.



Faites du support ICT un pilier de votre continuité d'activité.

La connectivité et la sécurité sont souvent prioritaires, mais sans un support solide, leur suivi reste incomplet.



Donnez à vos équipes les moyens de renforcer leurs compétences digitales

En Belgique, la présence de spécialistes ICT en interne dépend fortement de la taille de l'entreprise.¹⁶

- Grandes entreprises (> 250 collaborateurs) : près de 90 % disposent de spécialistes ICT internes.
- Entreprises de taille moyenne (50–249 collaborateurs) : 58 % disposent de spécialistes ICT internes.
- Petites entreprises (10–49 collaborateurs) : seulement 20 % disposent de spécialistes ICT internes.
- Microentreprises (< 10 collaborateurs) : moins de 10 % disposent d'une expertise ICT en interne.

La formation reste essentielle pour développer les compétences informatiques des collaborateurs. Heureusement, de plus en plus d'organisations en reconnaissent l'importance, même si une marge de progression subsiste.

- En 2024, près de **neuf grandes entreprises sur dix (≥ 250 ETP)** ont proposé des formations ICT à leurs collaborateurs.
- Cette proportion chute à environ **six sur dix** pour les entreprises de taille moyenne (50 à 249 ETP) et à seulement **trois sur dix** pour les petites entreprises (10 à 49 ETP).

Entreprises employant des spécialistes ICT, selon la taille de l'entreprise. (2024)



Votre Reality Check en 60 secondes

Vous hésitez encore à faire appel à un **partenaire ICT externe** ? Faites le test et évaluez la solidité de votre organisation digitale.

- 1 Qui résout réellement vos **problèmes technologiques** aujourd'hui ?
- 2 Votre cybersécurité est-elle gérée de manière professionnelle et structurée ?
- 3 En combien de temps votre organisation résout-elle un incident ICT ?
- 4 Savez-vous combien de temps votre entreprise peut continuer à fonctionner en cas de panne ?
- 5 Vos **tâches ICT** sont-elles organisées de manière proactive ?



5 questions à poser à votre opérateur télécom

Le Reality Check vous a permis d'y voir plus clair sur l'organisation de votre support ICT. L'étape suivante consiste à vérifier si votre opérateur télécom actuel joue réellement le bon rôle. Évaluez le niveau de responsabilité qu'il assume.

- 1 Quel est notre délai d'intervention en cas de problème et est-il formalisé dans un **Service Level Agreement (SLA)** ?
- 2 Assurez-vous un monitoring proactif de notre environnement ICT ou devons-nous signaler nous-mêmes les incidents ?
- 3 Bénéficions-nous d'un interlocuteur dédié connaissant notre organisation ?
- 4 Proposez-vous également un accompagnement en matière de **cybersécurité**, de mises à jour et de back-ups ?
- 5 Votre support ICT peut-il évoluer avec notre entreprise en cas de croissance ou d'augmentation de la complexité ?

Vous souhaitez savoir comment ces questions s'appliquent concrètement à votre situation ? Nos experts les analysent volontiers avec vous.



> **Demandez un conseil sans engagement**



Cas client

Comment nous accompagnons le groupe scolaire Sint-Paulus avec des moyens limités

Les établissements scolaires ont souvent des **besoins ICT** comparables à ceux des entreprises, sans disposer des mêmes ressources. Chaque décision implique un équilibre entre besoins concrets et contraintes budgétaires. Pour suivre les évolutions technologiques, les écoles doivent investir dans des solutions tournées vers l'avenir. Or, ce n'est pas toujours possible en raison de limitations budgétaires.

Pour tirer le meilleur parti de son **infrastructure informatique**, le groupe scolaire Sint-Paulus a choisi de collaborer avec Telenet Business. [Découvrez comment nous les accompagnons concrètement.](#)

« Nous gérons beaucoup de choses nous-mêmes, mais nous souhaitons avoir un partenaire solide à nos côtés pour nous soutenir. »

Pieter-Jan Lamon, Coordinateur informatique groupe scolaire Sint-Paulus



Optimisation des coûts

Payez uniquement pour ce que vous
utilisez réellement

Optimiser les coûts, ce n'est pas seulement réduire
les dépenses, c'est surtout éviter le gaspillage :
investissez-vous intelligemment ou payez-vous trop ?



Des choix judicieux réduisent vos coûts ICT

Les entreprises investissent massivement dans des outils digitaux, des applications et des services cloud. À juste titre, puisque quasiment toutes les activités reposent aujourd'hui sur la technologie. Mais plus vous multipliez les solutions, plus la vision globale de vos coûts ICT s'estompe. **Logiciels inutilisés, licences superflues et contrats obsolètes s'accumulent rapidement.** Par ailleurs, tous les outils ne correspondent plus nécessairement aux besoins réels de votre organisation.

« L'ICT ne doit pas être perçue uniquement comme un centre de coûts : c'est un levier pour réduire d'autres dépenses et créer de nouvelles opportunités commerciales. »

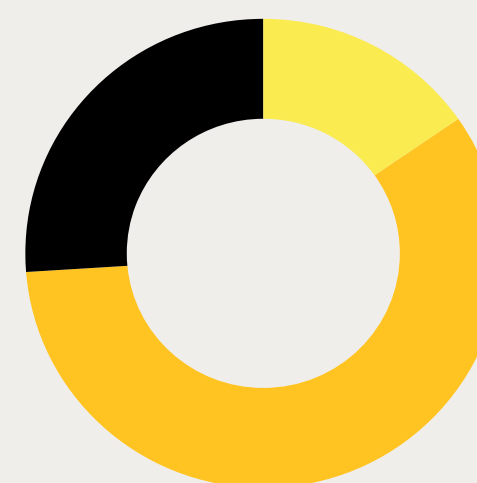
Bart Lecomte, [Director B2B Portfolio Strategy Telenet Business](#)

Optimiser ne signifie pas dépenser moins en ICT. Il s'agit de faire des choix ciblés afin que chaque euro investi génère un rendement maximal et que votre environnement ICT reste prêt pour la croissance et l'innovation. Dans les pages suivantes, nous mettons en lumière les faiblesses les plus courantes dans les PME belges et les actions concrètes qui permettent d'améliorer le retour sur investissement.



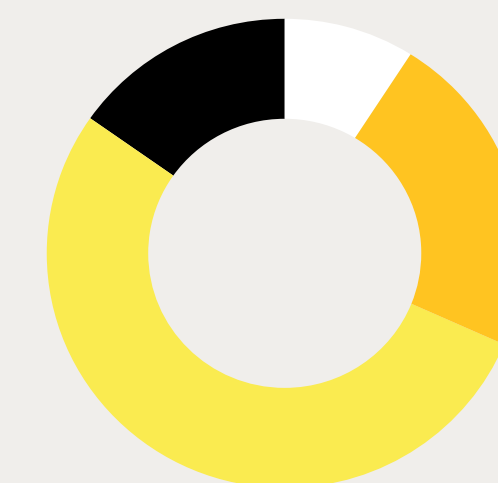
84 % des entreprises belges ont une vision limitée des logiciels utilisés et de leurs coûts de licences¹⁷

Beaucoup d'organisations n'ont pas une vision claire de leur situation. Elles ignorent quels outils sont réellement utilisés, quelles licences sont actives et pour quels services elles paient en double. En l'absence d'une **gestion structurée des logiciels et des licences**, le gaspillage s'installe rapidement. Il n'est donc pas surprenant que 92,7 % des entreprises qui n'ont pas une vision complète de leurs coûts logiciels estiment que des économies sont probablement possibles.



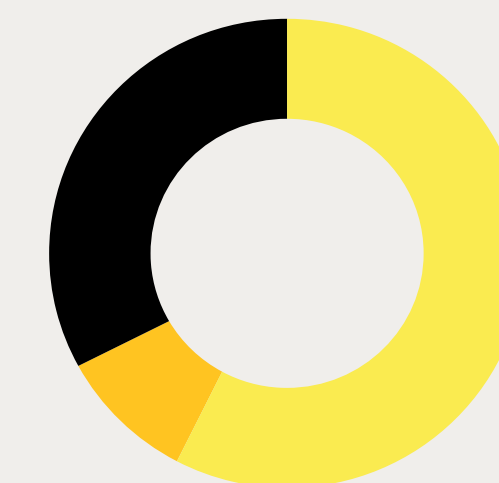
Vision & contrôle

- Vision complète (15,8 %)
- Vision partielle (58 %)
- Aucune vision (26,4 %)



Économies potentielles

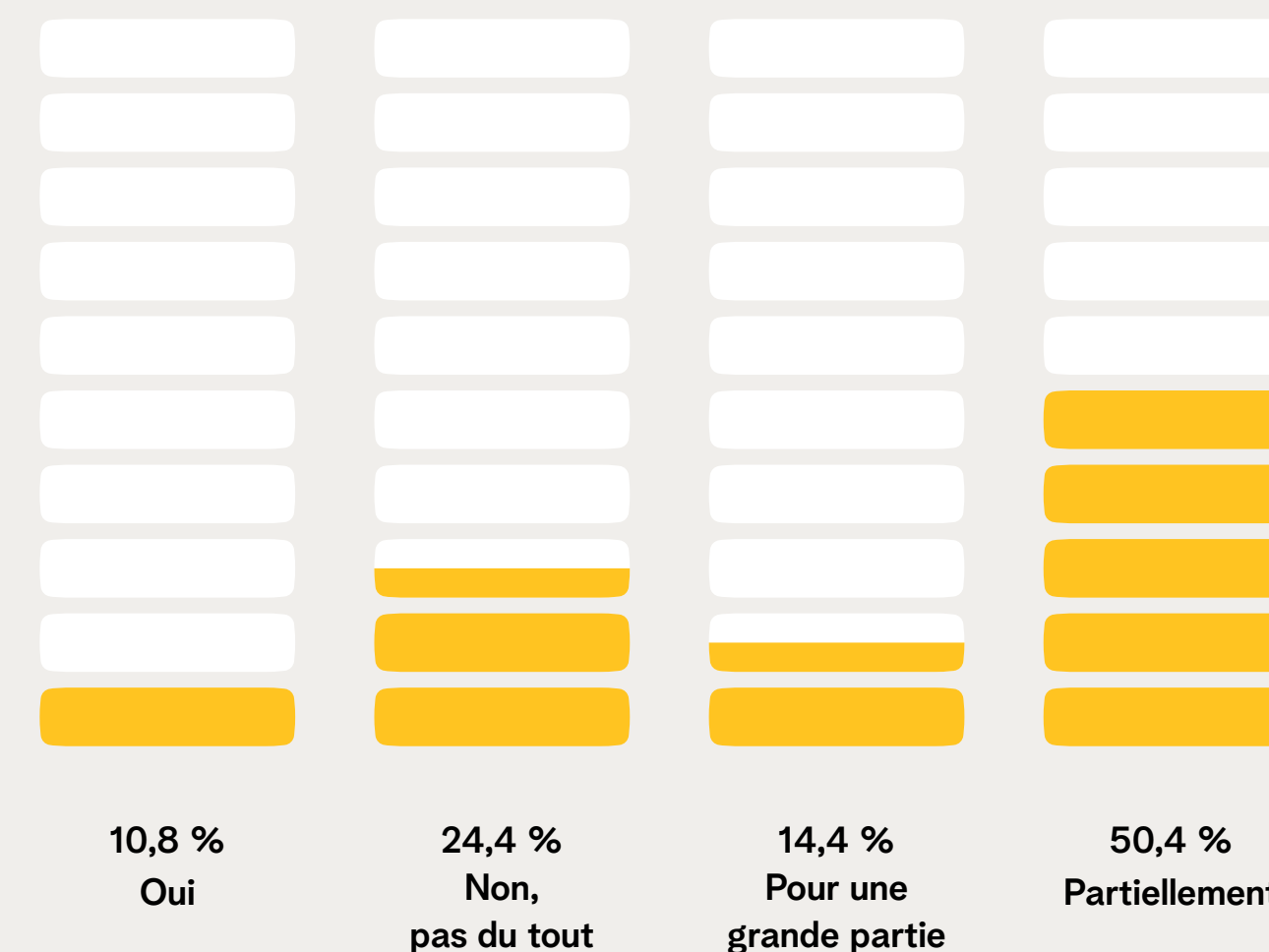
- Moins de 5 % d'économies (9,1 %)
- Plus de 10 % d'économies (53,3 %)
- Plus de 5 % d'économies (22,4 %)
- Plus de 20 % d'économies (15,2 %)



Gestion des applications logicielles

- Moyennement efficace (58 %)
- Très efficace (8,8 %)
- Pas efficace (33,2 %)

Y a-t-il un inventaire précis du **nombre de licences** par logiciel et de leur **type** (appareil, utilisateur, cores) ?



30%
↓

des dépenses en logiciels sont gaspillées

Plus de **30 %** des dépenses logicielles sont gaspillées ou sous-exploitées¹⁷

Des logiciels et des contrats mal alignés sur vos besoins entraînent très vite des surcoûts. En rationalisant votre environnement ICT et en privilégiant des solutions cloud intégrées, vous réduisez les coûts de licences et de gestion. Moins de temps d'arrêt, des processus plus rapides et moins de dépenses imprévues se reflètent immédiatement dans votre budget global.

On n'optimise pas les coûts en dépensant moins, mais en investissant de manière ciblée dans ce qui fonctionne réellement.



Quel est l'impact de coûts ICT fragmentés ?

Les besoins en ICT ne cessent de croître. Les ressources disponibles doivent donc être allouées avec précision. À défaut, l'ICT peut peser lourdement sur le budget de votre entreprise à plusieurs niveaux.

« Les entreprises belges perdent de l'argent faute de vision claire de l'utilisation de leurs logiciels. »

ICT/Magazine

1

Gaspillage invisible de votre budget ICT

Licences oubliées, abonnements en double, packs obsolètes et outils inutilisés : ces montants semblent modestes, mais à l'échelle annuelle, ils peuvent représenter plusieurs milliers d'euros.

2

Processus inefficaces et perte de temps

Un excès d'outils disparates crée une complexité inutile dans les processus et les flux de données. Les collaborateurs passent du temps à chercher, comparer et corriger. Et plus il y a de comptes ou connexions distincts nécessaires, plus le risque d'incident de sécurité augmente.

3

Innovation ralentie

Un budget immobilisé dans des inefficacités ne peut pas être investi dans des projets à forte valeur ajoutée, tels que l'IA, la cybersécurité ou les solutions cloud.

4

Coûts opérationnels imprévisibles

La hausse des coûts matériels, des contrats peu flexibles et des offres peu transparentes rendent vos factures moins prévisibles, ce qui complique la planification budgétaire.

5

Surcapacité non rentable

Prévoir une capacité excédentaire par précaution a un coût élevé. Des solutions évolutives adaptées à vos besoins réels sont à la fois plus économiques et plus efficaces.



Notre conseil

Une licence supplémentaire par-ci, un nouvel outil par-là, un ancien contrat qui se renouvelle automatiquement. Sans vous en rendre compte, vous payez pour des solutions que plus personne n'utilise. La bonne nouvelle ? Quelques décisions ciblées suffisent pour rétablir la maîtrise et le rendement de votre budget ICT.



Cartographiez vos logiciels et vos licences.

Suivez l'usage de toutes vos applications à l'aide d'outils d'analyse, de monitoring et de rapports automatisés. Vous identifierez ainsi les outils inutilisés, les fonctionnalités redondantes et les licences oubliées.



Passez de la logique de possession à celle d'usage.

Privilégiez des modèles de licences flexibles afin de ne payer que pour ce qui crée réellement de la valeur.



Standardisez votre stack technologique.

Des stacks d'outils fragmentées entraînent des coûts de gestion deux à trois fois plus élevés. La standardisation et l'intégration simplifient votre environnement ICT et réduisent les dépenses.



Optimisez votre connectivité et vos contrats télécom.

Beaucoup de PME paient pour des lignes téléphoniques, des forfaits de données ou des solutions de connectivité qui ne correspondent plus à leurs besoins actuels. Des audits télécom réguliers permettent d'identifier plus rapidement les coûts inutiles.



Investissez dans l'automatisation.

L'automatisation peut réduire vos coûts opérationnels jusqu'à 20 %. Le monitoring automatique et les mises à jour réduisent les tâches manuelles.



Externalisez les éléments qui nécessitent des économies d'échelle.

Des spécialistes ICT externes apportent une expertise souvent absente en interne. Vous bénéficiez de coûts prévisibles et d'une réduction des temps d'arrêt. Dans de nombreux cas, le coût global est inférieur à celui d'une gestion interne.



Votre Reality Check en 60 secondes

Nous investissons tous dans l'ICT, mais connaissez-vous réellement le retour généré ?
Ce rapide diagnostic vous permet d'évaluer si votre budget est utilisé de manière optimale et où des optimisations sont possibles.

- 1 Avez-vous une vision claire des **logiciels** réellement utilisés et de ceux pour lesquels vous payez inutilement ?
- 2 Certaines licences se chevauchent-elles ?
- 3 Quels équipements, solutions télécom et outils sont réellement indispensables pour votre équipe ?
- 4 À quelle fréquence et pendant combien de temps vos activités sont-elles interrompues en raison de **problèmes ICT** ?
- 5 Où l'automatisation pourrait-elle réduire vos coûts ?



5 questions à poser à votre partenaire télécom

Votre budget ICT n'augmente généralement pas à cause d'une seule grande décision, mais d'une accumulation de petites dépenses. La bonne nouvelle : quelques choix ciblés suffisent pour retrouver vision et rendement.

- 1 Quels outils proposez-vous pour nous donner une vision claire de nos **coûts logiciels et de licences** ?
- 2 Comment nous accompagnez-vous dans l'identification des licences inutilisées ou redondantes ?
- 3 Pouvez-vous nous offrir des **solutions de connectivité et de télécom** en fonction de nos besoins réels ?
- 4 Quelle est la flexibilité de vos licences, packs et services d'accompagnement aux différentes étapes de croissance de notre entreprise ?
- 5 Quelles solutions **d'automatisation** permettent de générer les économies les plus significatives ?

Vous souhaitez réaliser une analyse complète de vos dépenses ICT ? Nous sommes à votre disposition.



> Posez-nous vos questions



Une base ICT évolutive

Un environnement ICT qui
accompagne vos ambitions

L'évolutivité est un moteur de croissance : votre environnement ICT peut-il intégrer sans effort de nouveaux collaborateurs, sites et technologies, sans ralentir ni perturber vos processus ?



La croissance n'est possible qu'avec des solutions ICT évolutives

Lorsque votre entreprise se développe, vos outils, vos équipes et vos implantations évoluent également. C'est évidemment positif, mais cela rend aussi l'écosystème technologique plus complexe. **Si votre base ICT n'est pas conçue pour évoluer, chaque nouvelle étape demande plus de temps et d'énergie que nécessaire.** Les processus ralentissent, les performances se dégradent lors des pics d'activité et les projets innovants peinent à décoller.

C'est pourquoi il est essentiel d'intégrer la dimension évolutive de votre environnement ICT dès la conception de vos processus. À quelle vitesse pouvez-vous augmenter ou réduire votre capacité ? Quel est le degré de flexibilité de vos licences, de votre infrastructure et de votre support ? Et quelles en sont les implications pour vos coûts et votre continuité ?

« Passer de cinq à cinquante collaborateurs ? Avec la téléphonie cloud, vous évoluez à votre rythme, sans matériel coûteux et avec une gestion entièrement centralisée dans le cloud. »

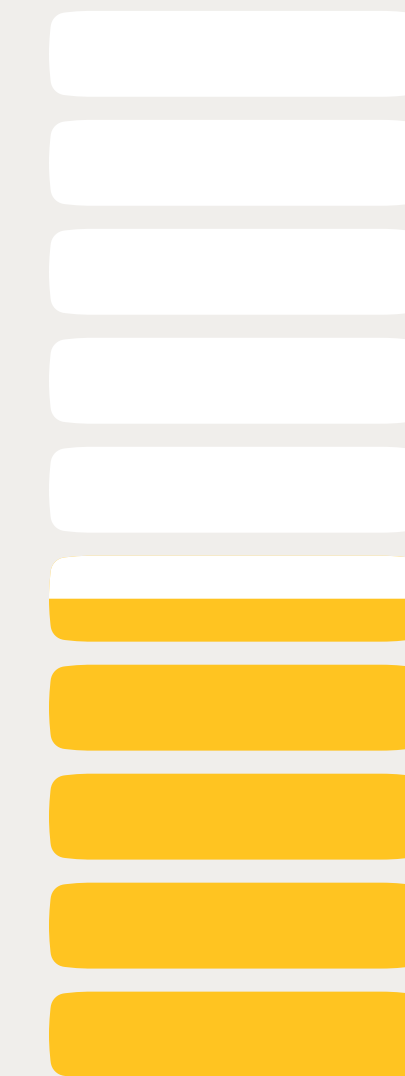
Bart Vandenberghe,
Expert Unified Communications & Collaboration Telenet Business

Dans ce dernier chapitre, nous analysons la manière dont les entreprises belges abordent **l'évolutivité**, les risques qui en découlent et les choix stratégiques qui permettent de croître sans mettre votre organisation sous pression.



Dans 44 % des entreprises, les initiatives en matière d'IA échouent en raison d'un environnement ICT défaillant¹⁸

L'intelligence artificielle offre des opportunités considérables. Pourtant, de nombreux projets d'IA n'aboutissent pas. Ce n'est pas la technologie en elle-même qui pose problème, mais **l'environnement ICT sous-jacent**. Celui-ci est souvent trop fragmenté, limité ou obsolète. Si le réseau, la puissance de calcul, le stockage, la sécurité et la gestion des identités n'évoluent pas au même rythme que vos ambitions, des obstacles apparaissent avant même le lancement effectif du projet. De nombreuses **initiatives d'IA** restent bloquées au stade pilote, incapables de s'intégrer durablement dans l'environnement opérationnel réel.



44 %



60%
↓
croissance ralentie

60 % des PME voient leur croissance freinée par une infrastructure ICT non évolutive¹⁸

Beaucoup d'entreprises souhaiteraient accélérer l'intégration de nouveaux collaborateurs, l'ouverture de sites supplémentaires et l'adoption de nouveaux outils. Seulement, leur base ICT ne suit pas le rythme. Résultat : l'innovation ralentit, les coûts augmentent et les solutions ad hoc deviennent la norme.

L'innovation s'essouffle lorsque la base ICT ne parvient pas à accompagner la croissance.



Quel est l'impact d'une évolutivité ICT limitée sur votre entreprise ?

La croissance exige de la flexibilité, mais sa mise en œuvre est plus complexe qu'il n'y paraît. Lorsque votre environnement ICT ne peut pas évoluer facilement, chaque extension devient inutilement complexe. Voici les principales conséquences :

« Pour les PME, le frein n'est pas l'absence de volonté de croître, mais l'incapacité à le faire : un manque d'expertise, de qualité des données et surtout de compatibilité technologique limite l'évolutivité. »

Itdaily

- 1 Coûts plus élevés et ralentissements lors des changements**
L'intégration de nouveaux collaborateurs ou l'ouverture de nouveaux sites demande du temps et des efforts importants. Même de petites adaptations prennent rapidement l'ampleur d'un projet à part entière.
- 2 Difficulté à absorber les pics d'activité**
Si la capacité ou l'architecture réseau n'évolue pas, des ralentissements et des incidents surviennent lors des périodes de forte activité. Cela génère des frustrations chez les clients comme chez les collaborateurs.
- 3 Innovation ralentie**
Les nouvelles applications et technologies, telles que l'IA, nécessitent généralement davantage de capacité et de stabilité. Lorsque votre infrastructure atteint ses limites, les innovations restent confinées à des projets pilotes.
- 4 Dépendance excessive de profils clés**
L'évolution se fait souvent de manière ad hoc, avec l'appui d'un nombre limité d'experts. Cela entraîne une charge de travail accrue et des interventions en dehors des heures de bureau. Cette approche n'est pas durable.
- 5 Dépenses imprévisibles**
En l'absence de solutions standardisées et de licences flexibles, les investissements ponctuels et les coûts de maintenance augmentent très vite.





Notre conseil

Avec des **solutions ICT évolutives**, vous ne repartez pas de zéro à chaque étape : vous construisez intelligemment sur une base solide. Ces choix vous permettent de garder un environnement technologique sous contrôle, stable et prêt pour l'avenir.



Standardisez lorsque c'est possible, restez flexible lorsque c'est nécessaire.

Adoptez une approche standardisée pour vos réseaux, vos comptes utilisateurs et votre sécurité. Ainsi, votre environnement ICT reste structuré et prévisible, même en période de croissance. Conservez toutefois la flexibilité nécessaire pour répondre rapidement à de nouveaux besoins.



Optez pour des solutions cloud à réelle valeur ajoutée.

Des services tels que la téléphonie cloud, le SD-WAN et des solutions modernes de gestion accélèrent l'intégration de nouveaux collaborateurs et outils. Ils facilitent également la gestion des pics d'activité.



Assurez-vous que vos contrats évoluent avec votre entreprise.

Des licences flexibles et un support ICT adaptable évitent les surcoûts imprévus lors de l'expansion de votre organisation.



Suivez la capacité de vos systèmes.

Analysez les pics d'activité et testez régulièrement vos back-ups et vos capacités supplémentaires. Vous garantissez ainsi la continuité en période de forte activité.



Externalisez les activités qui bénéficient d'économies d'échelle.

Un partenaire externe apporte expertise, outils et support dont vous ne disposez pas forcément en interne. Cela renforce votre continuité sans alourdir votre structure.



Votre Reality Check en 60 secondes

Le changement et **l'innovation** sont devenus la norme. Et ils peuvent survenir plus rapidement que prévu. Vérifiez si votre organisation est prête à évoluer sans complexité inutile.

- 1 Les nouveaux collaborateurs peuvent-ils immédiatement accéder aux **logiciels de l'entreprise**, aux équipements nécessaires et à un réseau performant ?
- 2 Pouvez-vous ouvrir un nouveau site en très peu de temps ?
- 3 Votre entreprise dispose-t-elle d'un plan pour absorber les pics de charge ?
- 4 Votre environnement ICT est-il prêt à intégrer de **nouvelles applications et technologies**, telles que l'IA ?
- 5 Vos licences et contrats de maintenance et de support ICT tiennent-ils compte de la croissance potentielle de votre entreprise ?



5 questions à poser à votre partenaire télécom

Votre partenaire télécom influence directement l'agilité de votre PME. Moins il y a de contraintes, mieux c'est. Ces cinq questions vous permettent d'évaluer rapidement sa capacité à évoluer avec vous.

- 1** Quel **niveau de service et de suivi** proposez-vous aujourd'hui, et qu'est-ce qui change lorsque nos besoins évoluent ?
- 2** Quels éléments de votre offre ICT sont standardisés et lesquels sont flexibles et évolutifs ?
- 3** En combien de temps pouvez-vous rendre **opérationnel** un nouveau site pour notre entreprise ?
- 4** Comment nous accompagnez-vous durant les périodes de forte activité ?
- 5** Comment démontrez-vous que notre base ICT est réellement prête ?

Vous souhaitez évaluer l'évolutivité de votre solution actuelle ou identifier des axes d'amélioration ? Nous analysons volontiers les options avec vous.

[> Contactez-nous](#)



Cas client

Téléphonie mobile évolutive pour Médi-Confort

Médi-Confort, une PME spécialisée dans la vente et la location de matériel médical et paramédical, a connu une forte croissance au cours des 15 dernières années. L'entreprise avait besoin d'une **solution de téléphonie mobile flexible** pour chaque collaborateur, tout en restant simple à gérer. Aujourd'hui, Médi-Confort dispose de 23 abonnements Business Mobile, adaptés au profil et à l'usage de chacun. [Découvrez cette collaboration.](#)

« Grâce à une solution de téléphonie évolutive, notre communication suit la croissance de notre entreprise et non l'inverse. »

Médi-Confort



La prochaine étape vers une base digitale plus solide

Au début de cette étude, nous avons posé une question simple : les bases sont-elles toujours suffisamment solides ? Notre Reality Check montre clairement que de nombreuses entreprises accordent encore trop peu d'attention à leurs fondations avant de pouvoir embarquer pour l'avenir. La technologie évolue à une vitesse fulgurante et offre d'immenses opportunités, mais dans beaucoup d'entreprises, la base digitale accuse un retard. Cela a un impact direct sur l'efficacité du travail, la fluidité de la collaboration au sein des équipes et la qualité de l'expérience client.

La bonne nouvelle : des progrès rapides sont possibles avec la bonne approche. Tout commence par une vision claire de votre situation actuelle. À partir de là, vous pouvez renforcer pas à pas votre base digitale, grâce à une connectivité fiable, une sécurité solide, un environnement de travail hybride performant et une infrastructure capable d'évoluer avec votre entreprise.

Si vous investissez aujourd'hui dans ces fondations, vous constaterez immédiatement la différence. Vous pourrez réagir plus rapidement aux changements et aux opportunités, gagner en productivité et offrir une meilleure expérience à vos clients. Vous construirez ainsi une entreprise prête pour l'avenir, capable de s'adapter avec agilité à chaque évolution technologique.

Tout au long de cette étude, nous vous avons proposé un large éventail de conseils, de recommandations et d'enseignements. Vous avez encore des questions ? Ou souhaitez-vous savoir comment renforcer concrètement votre base digitale ?

Telenet Business se tient à votre disposition pour vous accompagner. N'hésitez pas à nous contacter.

[> Posez votre question en ligne](#)

[Appellez-nous au 0800 60 006](tel:080060006)



Sources

Chapitre 1

Connectivité

1. The Impact of Slow Internet on Small Business.
2. Quel est le coût réel des temps d'arrêt ?
3. Voka Digihubs: brug slaan tussen ondernemingen en digitale vooruitgang.
4. Nederlandse Innovatie Monitor 2025: het innovatielandschap in een kwetsbare omgeving.
KVK-onderzoek: ondernemers bewuster van risico verstoringen, maar acties beperkt.
5. Belgium 2024 Digital Decade Country Report.
Technologies numériques au sein des PME belges.

Liste de lecture Telenet Business

- Quel est le coût réel des temps d'arrêt ?
- Pas de business sans internet professionnel.
- Une infrastructure télécom redondante pour UZ Leuven.
- Votre entreprise doit rester en ligne en permanence.

Chapitre 2

Joignabilité

6. Votre accessibilité téléphonique augmente votre chiffre.
Zonder belbeleid geen bereikbaarheid: hoe bedrijven miljoenen en hun reputatie verliezen.
7. Reality Check: Still spending more time gathering instead of analyzing.
Workers spend too much time searching for information.
8. Bedrijfsleven loopt €3 miljard omzet mis door slechte klantenservice.

Liste de lecture Telenet Business

- Clients et équipes ravis chez Garage Antoine avec la téléphonie cloud.
- Qu'est-ce que la Voice over IP ?
- Voice Cloud : téléphonie VoIP pour entreprises.
- Dans quelle mesure votre entreprise est-elle réellement joignable ?



Sources

Chapitre 3

L'environnement de travail digital

9. La majorité des employeurs (67,6 %) et des travailleurs (64 %) sont satisfaits de leur équilibre entre vie privée et vie professionnelle.
10. Capturing business value with social technologies.
Belgische kmo's blinken uit in digitalisering, maar allerkleinsten hinken achterop.
Communication numérique au sein des PME belges.
11. 'Big return to office' unlikely for Belgian workers.
Chiffres clés rotation du personnel en 2023.
Dit zijn de 5 redenen waarom medewerkers een KMO verlaten.
12. PME Baromètre 2023.

Liste de lecture Telenet Business

- Espace de travail digital dans le cloud et en équipe.
- Amateur de Copilot ? Pensez à votre gouvernance des données.
- L'avenir du lieu de travail moderne : 5 tendances essentielles.

Chapitre 4

Cybersécurité

13. Helft Vlaamse bedrijven in 2024 slachtoffer van cyberaanval.
ENISA Cybersecurity Threat Landscape Report 2025: key takeaways for SMEs.
Cybercriminelen zijn zot van kmo's.
14. Moins de la moitié des entreprises belges utilisent les mesures de sécurité les plus élémentaires !

Liste de lecture Telenet Business

- La Flandre Orientale : sérénité grâce aux managed services.
- Authentification multifactorielle pour les PME.
- « Zero trust » est un must dans le cloud !
- Pirates informatiques : qui sont-ils et quelles sont leurs motivations ?



Sources

Chapitre 5

Support ICT

15. ICT-specialisten in de totale werkende bevolking.
16. Kmo's zien kennisgebrek het grootste struikelblok voor inzet AI.
Compétences et emplois numériques dans les entreprises.
Fracture numérique en Belgique : les grandes entreprises mènent la danse, les PME sont à la traîne.

Liste de lecture Telenet Business

- Sint-Paulus est pris en charge avec des moyens limités.
- 5 raisons d'externaliser l'IT en tant que PME.

Chapitre 6

Optimisation des coûts

17. SAM Software in Belgian companies.
Belgische bedrijven verspillen geld door gebrek aan inzicht in softwaregebruik.
Belgische bedrijven betalen hoge prijs voor gebrek aan inzicht in hun softwaregebruik.

Chapitre 7

Une base ICT évolutive

18. Des projets d'IA belges se heurtent à des carences technologiques et à un manque de compétences.
AI integreren in je bedrijf of kmo? Zo zet je de eerste stappen.
Kantelpunt voor AI: Belgische bedrijven willen rendement zien.
Negen van de tien AI-initiatieven zijn nog niet opportuun.
Obstacles à la digitalisation des PME belges.

Liste de lecture Telenet Business

- Téléphonie mobile évolutive pour Médi-Confort.
- Qu'est-ce que la Voice over IP ?
- Clients et équipes ravis chez Garage Antoine avec la téléphonie cloud.
- SD-WAN versus IP-VPN, comment faire le bon choix.

Les analyses et chiffres présentés dans cette publication sont basés sur une recherche documentaire (desk research), réalisée en collaboration avec le bureau d'enquêtes Ipsos. Ces informations reflètent des tendances générales et ne constituent ni une garantie ni un engagement de résultat.

