

Annexes

Annexe 1 : guide d'entretien

Les questions ont été adaptées au fur et à mesure des entretiens, ainsi qu'en fonction des réponses des interviewés.

Questions générales

- Pourriez-vous me présenter en quelques mots votre entreprise et à quel stade vous en êtes ?
- En quelle année avez-vous commencé votre projet et quel âge aviez-vous ?
- Pensez-vous qu'il faille encore développer des choses pour aider l'entrepreneuriat en Belgique ? Selon vous qu'est ce qui serait nécessaire ?

Question sur le crowdfunding

- Quelle forme de financement avez-vous choisi ? Pourquoi ?
- Que pensez-vous du crowdfunding ? (aspects négatifs/positifs)
- Pourquoi ne l'avez-vous pas utilisé pour lancer votre projet ?
- Si vous deviez vous lancer dans un nouveau projet, feriez-vous appel au crowdfunding ? Pourquoi ?
- Quel est l'impact du crowdfunding dans l'entrepreneuriat et pourquoi ?
- Le crowdfunding vous semble-t-il populaire en Belgique ? pourquoi ?
- La Belgique devrait-elle aider les plateformes de crowdfunding à se développer ? Pourquoi ? Que pourrait-elle faire ?
- Pensez-vous que réseaux sociaux et crowdfunding sont liés ?

Questions sur le digital marketing

- Utilisez-vous des moyens de communication marketing ? Que mettez-vous en place, qu'utilisez-vous ?
- Connaissez-vous le digital marketing ? Qu'est-ce que cela représente pour vous ?
- Sur combien de réseaux sociaux êtes-vous présents ? Lesquels et pourquoi ceux-là ?
- Quel est le but de votre présence sur les réseaux sociaux ?
- Avez-vous une idée de l'impact de votre présence sur les réseaux sociaux ?
- Recommanderiez-vous aux entrepreneurs qui n'utilisent aucuns réseaux sociaux de les utiliser et pourquoi ?

64.

- Pensez-vous que la localisation des entrepreneurs est un frein à leur développement ?

Question de fin

- Par votre expérience, quelles idées concrètes proposeriez-vous pour permettre de développer l'entrepreneuriat ?

Annexe 2 : entretien avec Philippe Corbisier (Befruity)

Pourriez-vous me présenter en quelques mots votre entreprise ?

Befruity produit des smoothies frais du jour et les livre ensuite au bureau et il y a une formule d'abonnement. Pas de sucre ajouté, pas de conservateurs, et permettre aux gens d'avoir ça au bureau. CÔTÉ INNOVANT : il n'y avait pas de livreurs de smoothies à LLN, en tout cas pas pour les employés et les entreprises. Le côté innovant peut aussi être la formule d'abonnement. C'est une petite innovation au point de vue du business model. Je ne pense pas que ce genre de formule se fasse souvent en Belgique. Le smoothie n'est pas un produit innovant mais est de plus en plus à la mode, comme les jus. Il y a aussi toute la vague healthy, bio, prendre soin de soi qui. C'est donc une bonne période pour lancer ce business.

En quelle année avez-vous commencé votre projet et quel âge aviez-vous ?

2016, 23 ans.

Quelle forme de financement avez-vous choisi ? Pourquoi ?

Fonds propres, j'avais des sous de côté et pas besoin d'énormément d'argent. J'avais ce qu'il fallait pour me lancer et encore un peu de réserve et subvenir à mes besoins au moins une année ou deux. Donc pour l'instant ça a été assez simple. Mais avec le nombre de clients qui augmente, j'ai besoin d'un congélateur plus grand. Et parce que j'ai commencé avec des petits moyens, j'ai commencé avec des machines petites et pas trop cher et essayé de faire des économies au début pour me lancer et ne pas m'endetter alors que je n'avais aucune certitude quant à la réussite de mon projet. Mais désormais je cherche à faire une campagne de crowdfunding pour le mois d'août ou septembre.

Que pensez-vous du crowdfunding ? (Aspects négatifs/positifs)

Les points positifs d'abord. Ça permet de créer une relation plus forte avec la communauté. Je pense que l'idée autour du crowdfunding c'est vraiment de mobiliser une communauté. Et donc on appuie sur ce côté-là et on invite les gens à faire partie d'une aventure. D'un point de vue marketing du coup je trouve ça vraiment chouette. Le crowdfunding, en tout cas avec hello crowd et avec une grande partie des plateformes c'est considéré en soi comme de la vente directe. Aux yeux de l'état c'est comme ça que c'est considéré. Quand tu vends des contreparties tu fais de la vente, purement. Ça revient presque à ouvrir une boutique en ligne

sauf que tu paies 7% de commission à la plateforme de crowdfunding. Sinon autres aspects positifs.... La visibilité, le marketing, je crois que c'est assez facile de mettre ça en place, je ne sais pas si c'est assez facile de la réussir, je pense que ça nécessite beaucoup de boulot. Autre point positif, ça permet de ramener un peu d'argent sans risque et sans trop décevoir des gens, et surtout sans avoir à se trainer un investisseur qui peut être très freinant. Je pense que ça peut être très freinant d'avoir un investisseur dans les pattes vu que lui il prend un risque, et tu deviens lié à lui. S'il te donne 10, 20, 100 ou 500 mille €, je ne sais pas, tu es tenu de lui rendre des résultats, si ça ne se passe pas bien c'est gênant. Il y a d'autres formes de financement, si tu demandes à ta famille ou à des proches de venir investir dans ton business et que ça ne marche pas t'es quand même vachement emmerdé parce que les gens attendaient sans doute un retour sur investissement et si tu perds tout, eux ont tout perdu aussi. Donc un des autres points positifs du coup c'est de t'éviter de mettre d'autres gens dans l'embarras pour ton aventure. Si la campagne ne réussit pas, pas de vente, donc les gens récupèrent leur argent. Si la campagne est financée... ça c'est un souci avec le crowdfunding, donc point négatif : c'est selon les plateformes je pense mais avec hello crowd par exemple, vu que c'est considéré comme de la vente directe, tu es normalement obligé de fournir les contreparties que tu promets. Je ne sais pas si c'est clair... Donc ça c'est entre guillemets un point en contrebalance. On ne peut pas avoir le beurre et l'argent du beurre. Mais via le crowdfunding il faut quand même s'engager à pourvoir fournir les contreparties. Donc si je dis aux gens qu'ils auront droit à 5L de smoothie s'ils donnent 15€ ou 20€, il faut que je sois ok de leur apporter ces 5L, c'est une obligation, ils ont payé pour, en quelques sortes. Autre point négatif : il y a toujours la crainte de parler de ton projet assez librement parce que vu que tu parles à une communauté t'es censé être le plus transparent possible. Moi je pense que mon business n'est pas trop compliqué à copier. Je pense que quelqu'un qui a 10 000€ il peut copier ce que je fais assez facilement. Enfin d'un point de vue technique c'est simple mais il y a toujours l'exécution qu'il y a derrière, il y a les heures à passer des coups de téléphones, les heures à faire des dégustations, les heures à produire et ça tout le monde n'est pas prêt à le faire. Mais quoi qu'il en soit, le fait de devoir être très transparent pour espérer réussir sa campagne fait que tu vas peut-être dévoiler des informations qui permettront à quelqu'un de te copier. Mais voilà, une entreprise qui n'a pas le droit de faire de marketing, c'est autant pas la lancer. Donc ce n'est pas vraiment un point négatif.

Si vous deviez vous lancer dans un nouveau projet, feriez-vous appel au crowdfunding ? Pourquoi ?

Je pense que c'est compliqué de faire une levée de fonds avec aussi peu de risques, vu que là tu vends directement. C'est la raison principale. Aussi non, c'est le côté facile et accessible du truc. Se dire « je vais aller discuter avec des investisseurs ou avec une banque, je ne vais pas dire que ça fait peur mais le crowdfunding facilite quand même vachement la levée de fonds. Je ne sais pas si on peut vraiment parler d'une levée de fonds avec du crowdfunding mais en tout cas ça permet de récolter de l'argent pour faire quelque chose donc on peut dire que oui même si c'est un peu déguisé vu que c'est de la vente. Mais si je veux lancer mon crowdfunding, je peux rester chez moi, m'inscrire sur leur plateforme, uploader une vidéo et des photos, parader sur tous les réseaux sociaux, contacter tout le monde par mail, et voilà je ne sors pas de chez moi... Je ne prends pas de risque en fin de compte ! Et c'est assez facile. Il n'y a à peine un contrat, je ne sais même pas s'il faut signer un contrat pour le crowdfunding mais je pense que tu le valides en créant ton compte et en validant ta campagne mais c'est vraiment différent. Même si je pense quand même que d'un point de vue juridique tu as quand même des obligations et des devoirs si tu réussis ta campagne de crowdfunding mais c'est quand même moins contraignant qu'avec des investisseurs ou qu'avec toute autre forme d'investissement. Enfin il y en a sans doute certaines que je ne connais pas mais les traditionnelles que je vois telles que les banques, les investisseurs, les VC, les business Angels, la famille, les proches...

Pensez-vous que le crowdfunding pourrait aider les entrepreneurs à lancer leur projet plus facilement ?

Oui, clairement oui. Mais est-ce que tous les projets sont adaptés au crowdfunding... J'ai l'impression que oui. Un des aspects du crowdfunding, une des utilisations je pense les plus répandues c'est de créer une campagne de crowdfunding sans avoir un seul produit et sans même avoir créé de société. Ça c'est vraiment une méthode, un comportement qui est vraiment chouette pour valider un projet qui est top parce que c'est très bien fait, tu ne dois même pas créer de site web, tu crées juste une page Facebook, tu crées une communauté, tu les envoies sur ta page de crowdfunding et tu peux leur faire acheter un produit qui n'existe pas encore. Pour lancer un projet, y'a d'autres moyens de le faire mais ici tu pré-vends déjà, ce n'est pas mal. Moi je me suis posé la question sur mon projet qui est quand même très local, donc ce sera du coup entre guillemets une petite campagne. J'espère ne pas cibler de gens trop à l'extérieur de ma zone de livraison parce que si j'ai des flamands qui me commandent des contreparties ça veut dire que je dois soit aller livrer là-bas soit organiser un événement ici et qu'eux viennent chercher leurs smoothies. Donc pour certains projets il

faut un peu plus réfléchir mais je pense que oui ça s'adapte à un peu tous les projets et que l'idée qu'il y a derrière un crowdfunding pour lancer son projet est très intelligente. C'est beaucoup mieux de se dire « papa, maman, j'ai besoin de 50 000€. Vous pouvez demander aussi aux amis, au parrain, à ton ami investisseur si je ne peux pas avoir plein d'argent » pour lancer un projet dont peut-être personne ne voudra. C'est une des plus grosses causes d'échec dans l'entrepreneuriat c'est des gens qui passent un an à développer quelque chose, à créer un produit, et puis quand ils le lancent ils se rendent compte qu'ils sont complètement à côté de la plaque et que personne ne veut de leur application, de leur produit, de leur vélo rose avec 3 moteurs et 5 roues alors qu'ils pensaient que c'était super cool. Donc voilà pour cette raison là je pense que le crowdfunding est une très bonne manière.

Le crowdfunding n'est pas très populaire en Belgique. Avez-vous une idée de pourquoi ?

Je pense qu'on est à la traine un peu partout, par rapport par exemple aux Etats-Unis. Je ne sais pas si on est à la traine par rapport aux autres pays européens ? (Pays Anglo saxons oui, Allemagne aussi) pays anglo-saxons c'est toujours j'ai l'impression. Déjà la mentalité européenne est plus réservée, plus prudente. Donc avant que les gens donnent de l'argent pour soutenir un projet... Je pense que c'est vraiment une question de valeur qui est occupée à changer mais on a ces valeurs plus tard. Alors pourquoi je ne sais pas, je n'ai pas fait d'études de sociologie donc je ne saurais pas l'expliquer plus en détails. Je pense que c'est clairement culturel parce qu'en soi, est-ce qu'on a vraiment des freins en Belgique ? Peut-être la législation, il faudrait se pencher là-dessus aussi, voir si quand les premières plateformes de crowdfunding sont nées ailleurs, est-ce que quelqu'un a voulu en créer une en Belgique et s'est buté à des législations qui sont assez chiantes en Belgique globalement. C'est encore une fois assez conservateur et assez traditionnel en fin de compte, assez rigide. En Belgique on est vachement taxés pour être indépendant, dès le début on te saigne alors que à priori tu n'es pas encore sûr que ça marche. Donc oui c'est bien possible que la législation ait joué un rôle là-dedans. Ça ne m'étonnerait pas du tout. Mais encore une fois ce sont des raisons plus culturelles. Est-ce que l'incompétence de nos politiciens est quelque chose de culturel... est-ce qu'ils sont plus compétents ailleurs... je pense clairement que le système anglo-saxon et le système Américain sont beaucoup plus libres, c'est un autre type de droit. Le droit anglo-saxon je pense que c'est un truc qui fonctionne vraiment différemment de chez nous. Je ne m'y connais pas mais je pense que c'est un facteur important. Il y a trois acteurs dans le crowdfunding. Il y a l'état qui va réguler, j'en ai parlé, il y a la mentalité des gens qui souhaitent soutenir des projets. Au début du crowdfunding moi je percevais vraiment

ça comme du don. Tu offres de l'argent pour que quelqu'un puisse lancer son projet donc encore une fois c'est les mentalités qui doivent changer, se dire « est-ce que je soutiens des projets gratuitement ou pas ». Et toute la perception des paiements en ligne, faire confiance à un site un peu inconnu et y donner ses moyens de paiement... Je ne sais pas si tout le monde est encore tout à fait à l'aise avec ça. Or pour financer une campagne de crowdfunding il faut envoyer de l'argent en ligne. Et le 3^{ème} acteur c'est les porteurs de projets. Je pense justement que les start-ups sont en plein boom depuis 2-3 ans et pour toutes les mêmes raisons du pourquoi le crowdfunding n'a pas démarré je pense qu'il y a des barrages qui s'ouvrent pour les entrepreneurs et donc il y a un réel besoin de financement et c'est en réaction à ça que les campagnes de crowdfunding ont du sens dans nos contrées.

La Belgique devrait-elle aider les plateformes de crowdfunding à se développer ?

Je ne sais pas quels freins met la Belgique pour le moment aux plateformes. J'ai l'impression qu'il n'y en a plus tellement puisqu'il y en a de plus en plus qui existent mais à mon avis ce serait pertinent de de la part de la Belgique et même de l'Europe, parce qu'il y a des projets européens qui visent à soutenir l'entrepreneuriat, type plan Marshall en Belgique, tout ça est soutenu par l'Europe, creative wallonia, engine etc. je crois que pour ça ce sont des budgets européens qui sont débloqués. Donc oui je pense que ce serait pertinent qu'il y ait une petite part du budget qui soit disponible pour les financements mêmes s'il y a déjà des aides du gouvernement qui ont été mises en place pour faciliter la levée d'argent pour les start-ups. Je pense au fond wing. Eux ils ont une enveloppe de 5 millions d'euros ou quelque chose comme ça à dépenser sur quelques années. Ça c'est de l'investissement gratuit. Je ne sais pas si wing prend des parts dans la boîte dans laquelle ils mettent l'argent ou si c'est du pur don ou si c'est un prêt ou un investissement convertible en prêt... il y a déjà des budgets qui ont été débloqués pour aider le financement des start-ups. En soi créer une nouvelle campagne de crowdfunding c'est créer une nouvelle boîte. Je pense que ça rapporte assez bien, de créer une plateforme de crowdfunding. Donc je ne sais pas si on devrait soutenir quelqu'un qui s'enrichit déjà autant. Donc pourquoi pas mais après il y en a déjà beaucoup, est-ce qu'il faudrait en faire encore plus ? Est-ce qu'il y en a qui manquent... je ne sais pas.

→ sous question : La Belgique devrait pousser les entrepreneurs ou les informer ?

Je pense que si un entrepreneur est suffisamment volontaire il trouvera l'information suffisamment vite. On en parle déjà beaucoup dans les médias, donc je ne sais pas si ça servirait à quelque chose d'en parler beaucoup plus. Moi on me l'a conseillé. Je suis suivi par le CEI donc financé par l'état et ma coach m'a parlé de crowdfunding donc je crois que

c'est un truc suffisamment connu dans le monde de l'entrepreneuriat, clairement. Parce que ce n'est pas si jeune que ça à l'échelle des start-ups. Donc un débutant entrepreneur, s'il se glisse un petit peu dans ce milieu d'entrepreneurs il va très vite en entendre parler. Donc je ne pense pas que ça serve à quelque chose d'en parler encore plus.

Pensez-vous que les réseaux sociaux et le crowdfunding sont-ils liés ?

Oui, complètement, pour l'aspect communauté etc. J'ai rencontré Eléonore de hello crowd qui m'a clairement dit que c'était via la communauté que tu as et que tu es capable de toucher que tu peux réussir ta campagne de crowdfunding. Les réseaux sociaux comme Facebook sont une manière de la rassembler mais je suis persuadé qu'il y a moyen de réussir une campagne de crowdfunding par mail, par téléphone, en étant dans la rue, pourquoi pas, en allant sonner à la porte de ses voisins. Donc ce n'est pas une obligation légale mais je pense que ça facilite clairement à condition d'avoir fait le travail nécessaire pour créer sa communauté, chose que je n'ai pas encore faite de mon côté et qu'il faut que je fasse pour le mois d'août. On m'a dit qu'il fallait que j'aie au moins 1200 likes car selon les statistiques d'hello crowd, à peu près 10% des gens d'une page Facebook vont soutenir la campagne. Il faut donc que ta communauté soit pertinente. Inviter déjà tous ses amis je pense que ce n'est pas mal. Même si moi je les ai tous invité, j'en ai que 100 sur les 800 qui ont accepté parce que je crois qu'ils sont noyés par d'autres notifications. Mais oui, je pense que les réseaux sociaux sont un des meilleurs outils pour toucher les gens pour ta campagne. Mais ce n'est pas indispensable. Je ne sais pas... si tu as une liste d'adresse mail ou si tu fais partie d'une association avec 2000 personnes et que ces 2000 personnes t'adorent et qu'on te donne la possibilité de présenter ton projet sur scène devant ces 2000 personnes, tu leur dis financez moi et c'est possible.

Quels sont les moyens de communication marketing que vous utilisez ?

Je fais ma prospection par téléphone et ensuite j'utilise les mails pour rester en contact avec les gens. Et j'ai pour plan vu le crowdfunding qui s'annonce et vu que c'est dans l'air du temps, de développer un peu plus les réseaux sociaux. Facebook, Instagram et sans doute twitter aussi même si je ne suis pas sur Twitter personnellement. Donc pour l'instant mes deux canaux de communication sont téléphone et mail.

Connaissez-vous le digital marketing ?

Est-ce que j'applique vraiment les outils de digital marketing, je ne pense pas. Tout ce qui est pub Facebook etc. normalement c'est un truc qui fonctionne très bien mais c'est un truc que je n'ai pas vraiment essayé. J'ai essayé, j'avais mis 50€ pendant une semaine et j'ai récolté une quinzaine d'adresses mails donc c'était correct même s'il n'y en a aucune qui a donné de retour... Il y en a peut-être une qui s'est soldé en client mais ce n'était pas assez ciblé et que moi je suis en peu plus local. Mais donc je pense que je vais devoir y passer, clairement. Ça fait partie des nouvelles règles du jeu. Si tu n'es pas là-dessus, tu diminues clairement la communication que tu pourrais avoir.

Sur combien de réseaux sociaux êtes-vous présents ? Lesquels et pourquoi ceux-là ?

Facebook, Twitter, Insta. Parce que je pense que ce sont les trois qui sont le plus utilisés, tout simplement. Je pense que la majorité de mes clients ont un compte Facebook, je pense une autre grande partie qui a sans doute Instagram et twitter aussi. Et honnêtement les autres... Après il y a d'autres trucs qui sont pas mal comme "medium" pour faire du blogging. Il y a YouTube qui est vachement pertinent aussi comme réseau social, tu peux aussi créer ta communauté avec ça. Il y a un truc que je voulais faire pour mon projet, c'est blogger : envoyer une ou deux vidéos chaque semaine sur l'avancée du projet, voir par quelle étape je passais etc. pour partager l'expérience entrepreneuriale et aussi pour rendre un côté sympathique au projet. C'est un truc auquel j'ai pensé mais qui prend du temps à mettre en place.

Quel est le but de votre présence sur les réseaux sociaux ?

Communiquer sur le projet et faire en sorte que les gens pensent à ton projet pour potentiellement acheter. Le but c'est pas de juste poster pour poster, ni d'avoir une page Facebook parce qu'il faut en avoir une, j'en ai créé une en me disant que en publiant plus ou moins régulièrement, mes "pas encore clients" allaient penser à moi et du coup se dire "je vais acheter mon abonnement de smoothies" et aussi pour tout l'aspect communauté et faire en sorte que les gens voient le projet et que c'est plus que juste un smoothie qui arrive à leur bureau et puis ciao bonsoir merci pour l'argent. Il faut un côté sympathie, il faut qu'il y ait une vraie relation avec les clients et je pense que Facebook permet de le faire.

Avez-vous une idée de l'impact de votre présence sur les réseaux sociaux ?

Pas trop. J'ai déjà réussi à générer une vente via une pub Facebook. J'ai des clients qui ont déjà pris des photos et publié du contenu en taguant "Befruity". Donc ça c'est un coup de pub, mais est-ce qu'il y a eu un impact derrière, je ne sais pas. Donc pour l'instant je n'ai pas

réussi à mesurer un vrai impact. Même si je vois qu'il y a des gens qui vont d'eux même liker la page sans que je leur demande, visiblement il y a quand même une attente, une envie que ce soit plus qu'un smoothie, ils veulent plus que ça on dirait.

Recommanderiez-vous aux entrepreneurs qui n'utilisent aucuns réseaux sociaux de les utiliser ?

Si quelqu'un n'a pas Facebook... J'estime que c'est assez chronophage. On arrive quand même à passer un temps dingue dessus. Donc je ne forcerai jamais quelqu'un à aller sur Facebook si ça peut lui épargner de perdre du temps de vie. Mais d'un point de vue purement business, je pense qu'il faut y être quel que soit son projet, vraiment. Même si moi je n'applique pas les stratégies à mettre en place pour faire croître mon business en tout cas pas aujourd'hui, j'y travaille. Je pense que c'est indispensable d'être dessus vu que quel que soit le business dans lequel tu es, B2C ou B2B, ton client est potentiellement sur Facebook.

LinkedIn est un très bon réseau social aussi qui permet de faire des connexions business assez simplement, il y a aussi moyen de faire de la pub. Donc pour tout l'aspect pub, Instagram aussi et YouTube aussi, toutes ces plateformes permettent de faire de la pub relativement peu chère et très ciblée donc c'est vraiment de la pub super intelligente. Donc je pense qu'il faut être sur tous les gros réseaux sociaux où il y a moyen de faire de la pub, twitter aussi, Snapchat... Ça doit absolument être inclus dans la stratégie. Ce n'est pas la seule chose à faire puisqu'il y a plein d'autres choses à faire qui fonctionnent aussi mais je pense qu'il est possible malgré tout de faire un business uniquement en faisant de la communication via les réseaux sociaux vu que la grosse majorité des tes potentiels clients passent sans doute autant de temps que toi dessus.

Pensez-vous que la localisation des entrepreneurs est un frein à leur développement ?

Ça dépend du projet. Pour tous les projets un peu modernes, non, la localisation n'a plus d'importance. Si tout le monde peut être ton client, vu que tout le monde est sur internet, peu importe où tu es, ce n'est pas grave. Mais si tu veux créer un truc plus local c'est important de trouver un emplacement stratégique. Même si on considère un nom de domaine presque comme un emplacement physique. C'est pour ça qu'il y en a qui se permettent de vendre des noms de domaines à 30 ou 50 000 € voir plus. C'est parce que one estime qu'avoir ".com" ça a autant de poids qu'avoir une boutique dans l'esplanade par exemple. Je n'ai pas ".com", j'ai .be.eu.fr.co.uk mais pas le .com car il est en vente à 30000\$. Donc je ne l'aurai sans doute pas de sitôt. Même s'il y a moyen d'avoir beaucoup de ressources sur le net, aller

parler de vive voix avec un client remplacera quand même difficilement un sondage ou un coup de téléphone pour avoir un feedback, si tu veux faire toucher ton produit, voir comment il utilise ton application même si y'a des outils pour le faire à distance.... Ça ne remplacera jamais une vraie interaction, il y aura toujours des petits éléments qui manquent donc être dans un endroit qui te permet d'aller à la rencontre de tous tes potentiels clients je pense que c'est clairement un avantage par rapport à quelqu'un qui est à la campagne. Quelqu'un qui habite en ville peut tester son idée en rue et rencontrer des gens. Il y a aussi l'écosystème et structure d'accompagnement, tout ce qui est rencontre d'entrepreneurs... Le fait d'être proche de ces hubs entrepreneuriaux est pour moi un truc vraiment bien. Parfois j'aimerais bien être à Bruxelles même si LLN est très riche à ce niveau-là. A Bruxelles je pense qu'il y a facilement 1 à 2 événements par jour qui tournent autour de l'entrepreneuriat. Et je ne parle pas de Paris ou de la Silicon Valley. Donc malgré tout je pense que la situation géographique peut dans pas mal de cas peut avoir un impact, pas pour les clients mais pour l'aspect relationnel et réseautage car avoir un bon réseau quand tu es entrepreneur c'est quand même important. Tu peux le faire par internet mais les investisseurs par exemple ne vont jamais investir beaucoup dans ton projet en ligne sans t'avoir rencontré. Quand tu es caché derrière un pc ou un téléphone c'est facile de donner des réponses réfléchies. Après au niveau mobilité, on a vraiment une autre échelle de valeur pour les distance en Belgique. Je pense que c'est toujours ces mêmes aspects sociologiques... Dans nos mentalités, on prend moins de risque, on reste dans notre zone de confort et on ne veut pas faire des kilomètres futiles pour rencontrer des gens.

Annexe 3 : entretien avec Bertrand Marot (Belodge)

Questions générales

Pourriez-vous me présenter en quelques mots votre entreprise ?

J'ai lancé l'entreprise Belodge en octobre 2016. C'est une entreprise qui propose des pavillons modulables. Ce sont des pavillons entièrement fabriqués en atelier. Aussi bien en termes de finitions intérieures que finitions extérieures. Ils sont totalement sur mesure. Maximum 50m² mais pas de minimum. Ils sont acheminés chez le client sur un semi-remorque et ils sont déchargés avec une grue mobile. L'objectif c'est de proposer des pavillons totalement polyvalents donc par exemple un bureau, un atelier, un cabinet de kiné, un salon... Ça peut très bien être une annexe à la maison ou un pavillon complètement isolé.

Le côté innovant : le constat que j'ai fait par rapport à la construction générale c'est qu'on est vite lié à beaucoup de contraintes. Par exemple les contraintes d'intempéries, les contraintes de devoir aller tous les jours jusqu'au chantier chez le client, parfois plusieurs heures par jour de transport et de trajet. Donc moi mon objectif c'est de répondre à tous ces problèmes là en innovant et donc en trouvant une solution à tous ces problèmes. Un autre critère c'est que quand on fait une annexe en dur chez soi, elle est forcément immobile et donc on ne peut pas la revendre, on ne peut pas la déménager le jour où on n'en a plus besoin.

En quelle année avez-vous commencé votre projet et quel âge aviez-vous ?

Octobre 2016, 27 ans.

Questions sur le crowdfunding

Quelle forme de financement avez-vous choisi ? Pourquoi ?

Pour le moment je suis toujours en entreprise personne physique donc en termes de financement je n'ai pas des financements gigantesques. Ça a été de l'apport personnel de 20000€ et un prêt bancaire de 30000€. Donc tout ça reste du personnel. J'ai aussi bénéficié d'une bourse de préactivité de 12500€ délivrée par la région Wallonne pour les start-ups comme moi. Je voulais rester maître de mon entreprise donc je ne voulais pas d'actionnaires, je voulais être seul aux commandes et donc dans un premier temps certains financiers m'ont proposé de l'argent ou des partenariats mais pour le moment j'ai refusé puisque j'en n'ai pas réellement l'utilité et que j'ai vraiment envie de rester seul maître à bord et ne pas être dicté par quelqu'un d'autre.

Que pensez-vous du crowdfunding ? (Aspects négatifs/positifs)

Je pense deux choses : pour des projets comme le mien, ça n'a pas vraiment d'intérêt ou que ça pourrait intéresser un public parce que je n'ai rien à leur donner en échange ou alors du rêve. Éventuellement des petits cadeaux mais je ne vais pas leur offrir un lodge pour une petite participation parce qu'en général je pense que quand on parle de crowdfunding ce sont des petites participations. Je pense que c'est une mode. Tant mieux pour ceux qui en bénéficient, je n'ai rien contre. Mais en tout cas le système de crowdfunding se prête plus à un certain type de projet qu'à d'autres. On peut toujours voir le mal en se disant que certaines start-ups ou certaines entreprises pourraient demander du crowdfunding sans en avoir besoin ou sans l'intention de rembourser les gens dans le cas où il faut les rembourser. Donc je suppose qu'il doit y avoir des gens malhonnêtes là-dedans. Maintenant quand on voit le positif, celui qui donne son argent il est ni contraint ni forcé ni quoi que ce soit donc c'est en tout état de cause qu'il prête ou donne son argent donc je n'y vois rien de particulièrement mal si c'est bien cadré.

Si vous deviez vous lancer dans un nouveau projet, feriez-vous appel au crowdfunding ? Pourquoi ?

Ce n'est pas dans ma philosophie. Parce que j'estime que chacun doit se débrouiller avec ses moyens. Ça fait un peu aller mendier... Ce n'est pas quelque chose qui m'attire forcément. En plus je ne suis pas quelqu'un super branché internet.

Pensez-vous que le crowdfunding pourrait aider les entrepreneurs à lancer leur projet plus facilement ?

Oui. Quelque chose que je trouve génial dans le crowdfunding : j'ai un ami qui vient de lancer son projet mais quelque chose beaucoup plus petit que le mien donc prix de vente 150-250€ et ça lui a permis de cibler son public et de déjà finalement faire une petite étude de marché par l'intermédiaire du crowdfunding. Il a pu vérifier qu'il y avait une clientèle alors que son produit n'existait pas encore. Donc ça je trouve que ce n'est pas mal. Vendre un produit sur image à des gens qui sont prêts à l'acheter à bas prix mais ça permet d'avoir un premier financement et aussi de vérifier qu'il y a une cible et que le public est intéressé. Donc oui je pense que ça peut être dans certains cas très intéressant.

Le crowdfunding n'est pas très populaire en Belgique. Avez-vous une idée de pourquoi ?

Non... Peut-être parce qu'on est un peu arriérés et qu'on n'a pas envie de s'attaquer au monde.

La Belgique devrait-elle aider les plateformes de crowdfunding à se développer ?

Je ne sais pas. Si elle a un intérêt public, oui. Donc c'est à dire que le crowdfunding doit créer de l'emploi ou de la croissance ou avoir un intérêt public. Dans ce cas-là oui pourquoi pas, c'est une façon comme une autre de relancer l'économie et de créer de l'emploi. Dans le cas contraire je dirais non puisque ça n'a pas d'intérêt public. Je ne sais pas si ça peut avoir un intérêt, j'imagine que oui puisque finalement on aide des entreprises à se lancer.

Pensez-vous que les réseaux sociaux et le crowdfunding sont liés ?

Clairement, oui. Comment voulez-vous réussir une campagne sans ça ?

Questions sur le digital marketing

Quels sont les moyens de communication marketing que vous utilisez ?

Je me suis rendu compte que les médias aiment bien les belles histoires un peu rêveuses, les belles images... Ils sont fort à la recherche de tout ça. Et donc j'ai eu la chance de bénéficier, évidemment il faut se bouger un peu, de pas mal d'articles intéressants et gratuits, notamment le trends tendance, vers l'avenir, etc. Donc là je dirais que c'est plutôt des médias papiers. Mais ces médias papiers ont maintenant une portée internet. J'ai eu une copie PDF pour le mettre sur Facebook donc ça donne une certaine prestance à une start-up de passer dans des revues de qualité. Tout ça c'est gratuit et on ne se rend pas compte rapidement que c'est assez facile finalement d'avoir un article dans des revues comme ça. Je ne suis pas très internet et c'est peut-être un tort. Je fais les salons style batibouw, j'ai participé à pas mal d'entre eux. Ce n'est pas mal parce qu'on touche directement une clientèle, on a l'occasion, sans devoir se déplacer, de rencontrer pas mal de prospect. C'est des gens qui sont parfois un peu rêveur et qui sont là pour se balader donc on perd aussi pas mal de temps. Et puis évidemment internet, site internet mais le mien n'est pas encore très bien évolué parce que ça coûte de l'argent et ça prend du temps. Mais il est évidemment primordial d'avoir un site internet parce que c'est la première image, c'est la première chose qu'on fait quand on a le nom d'une entreprise devant les yeux ; taper son nom sur internet. Facebook : ça c'est génial, il n'y a rien d'autre à dire. C'est très facile de toucher rapidement les gens et de les informer de certains événements. Et puis c'est tout. Aussi des flyers.

Connaissez-vous le digital marketing ?

Non et je veux bien une petite explication.

Sur combien de réseaux sociaux êtes-vous présents ? Lesquels et pourquoi ceux-là ?

Facebook. C'est certainement encore un tort parce que LinkedIn etc. je n'y suis pas parce que ce ne sont pas des choses qui me plaisent, je suis plutôt quelqu'un de terre à terre mais il faudrait que quelqu'un s'en occupe pour moi, ça j'en suis bien conscient. Je ne suis pas fêru de l'informatique, des tablettes, etc.

Quel est le but de votre présence sur les réseaux sociaux ?

Pour moi c'est très facile, j'y vais régulièrement, parce que voilà quand on s'ennuie on est vite sur Facebook, même si c'est un peu contradictoire avec ce que je viens de dire. C'est la seule application que j'utilise. Ce que j'aime bien c'est surtout tout ce qui est organisation d'événement, parce que ça passe aussi par l'événement quand on fait sa publicité. On touche très vite des gens. Maintenant d'ailleurs, leur système payant a l'air très intéressant. Bref je trouve que c'est super bien fait. Donc par facilité en fait.

Avez-vous une idée de l'impact de votre présence sur les réseaux sociaux ?

J'en ai une vague parce que justement maintenant avec les pages spécialement prévues pour les entreprises il y a des tableaux qui donnent les statistiques etc. Mais je me doute bien que tout ça doit être fort biaisé donc ça peut donner une idée mais voilà, concrètement, non, je ne pourrai pas le vérifier. J'ai clairement plus de retour de prospects qui me voient dans les journaux et dans les magazines professionnels, qui me sonnent... je pense que les gens prennent ça plus au sérieux qu'un article sur Facebook. Mais je pense que Facebook ça permet de faire perdurer le lien qu'il y a entre le client ou le prospect avec l'entreprise. Dès qu'ils s'affilient sur la page, ils continuent à penser à nous.

Recommanderiez-vous aux entrepreneurs qui n'utilisent aucuns réseaux sociaux de les utiliser ?

Je dirais que ça dépend des professions. Je pense qu'il y a des professions où c'est obligatoire, la mienne notamment parce que c'est quand même quelque chose d'innovant et je pense qu'on doit être présent sur la toile. Maintenant celui qui est ferronnier ou maçon je

pense que ça peut être important aussi mais encore une fois ça dépend de l'entreprise. Le gars qui est tout seul et qui travaille depuis des années et qui a sa clientèle, ça n'a aucun intérêt, il va plus perdre son temps qu'autre chose. Par contre le gars qui vient de se lancer et qui a envie de montrer que son entreprise est dynamique et de trouver des clients, oui je lui conseillerais.

Pensez-vous que la localisation des entrepreneurs est un frein à leur développement ?

Un frein non mais ça peut être un critère important de pérennité d'une entreprise. Si elle n'est pas bien implantée au bon endroit et qu'elle n'est pas près de ses clients, je suis convaincu que oui. Par exemple un serrurier qui se lance à Bruxelles n'aura pas le même nombre de clients potentiels qu'un serrurier qui se lance au milieu des Ardennes. Donc oui je reste persuadé que la localisation géographique d'une entreprise joue.

Annexe 4 : entretien avec Christel Radoux (Un Temps de Pose)

Questions générales

Pourriez-vous me présenter en quelques mots votre entreprise, et à quel stade en êtes-vous ?

C'est un concept store. Dans un premier temps c'est, en un seul lieu, pouvoir déguster une petite restauration de produits locaux dans une ambiance fashion/déco. Donc on peut s'acheter un accessoire. Ce sera essentiellement bijoux, bracelets, boucles d'oreilles, foulards et petits objets de décoration et en parallèle des ateliers orientés déco et mode. Je suis styliste, je suis donc dans le domaine depuis 20 ans et je voulais passer de l'autre côté de la barrière, je ne veux plus être "derrière" à créer. J'aimerais pouvoir travailler avec les créateurs belges en étant en même temps au service d'une clientèle qui demande de plus en plus quelque chose de plus vrai, où on se fait plaisir. C'est vraiment se faire plaisir, se faire une pause. Parce que c'est ce qui manque. Dans les interviews c'est ce dont on s'est rendu compte. Le shopping a beaucoup évolué et qu'on est plus à faire un shopping vite, sur le temps de midi ou avant de reprendre le boulot... Pour une clientèle mère de famille, qui travaille etc. Mais on est conscient qu'on a quand même besoin de se prendre un temps pour soi et pourquoi pas lier les deux.

Le côté innovant : les concept stores de mélange... j'ai déjà connu de décorations, de livres, et petite restauration. Cook and Book à Bruxelles. Ce genre de concept existe mais ici moi c'est vraiment orienté fashion et à ma connaissance il n'y en a pas encore. En plus ma plus-value c'est que je suis styliste donc je ne rentre pas dans le domaine comme ça. Je sais de quoi je parle. Je mets mon expérience au service.

Nous sommes toujours au stade de projet. Je vais prendre contact avec l'UCM pour avoir un suivi et un accompagnement et voir après pour s'orienter vers une couveuse.

En quelle année avez-vous commencé votre projet et quel âge aviez-vous?

2017 et 44 ans.

Questions sur le crowdfunding

Avez-vous déjà choisi une forme de financement ?

Pas encore. On n'a pas encore établi le budget définitif donc on ne sait pas encore vers quoi on va. C'est un projet quand même lourd, on voudrait avoir un lieu fixe sur LLN donc il y a déjà une location, ... Le business plan sera fait dans un futur assez proche. On est vraiment

dans la validation du projet. Donc est-ce qu'il y a bien un public pour ce genre de projet ? Est-ce qu'il y a bien une demande ? On a fait deux événements et on s'est rendu compte que les gens sont assez favorables. Mais de toute façon il faudra des aides extérieures, ça c'est sûr.

Je vais tenter de faire appel à une banque mais je n'ai aucune envie de mettre des garanties personnelles, je veux que ce soit complètement détaché. Je n'ai pas assez d'informations.

Connaissez-vous le crowdfunding ? Que pensez-vous ? (Aspects négatifs/positifs)

J'ai déjà entendu du pour et du contre, je pense que quand c'est bien établi... Moi j'aime quand tout est bien clair.... Pour ce que j'en sais, je suis encore partagée. Je pense qu'à notre stade les banques ne vont plus nous aider donc on a besoin d'aide, si quelqu'un croit en notre projet tant mieux. Maintenant il faut voir les conditions, il faut voir comment ça se passe... Je pense que c'est toute une étude à faire et un calcul à mettre en place. Je ne ferme aucune porte parce que je me rends compte que dans tout ce qu'on a déjà mis en place en si peu de temps il y a déjà énormément de retours. Et c'est ça qui est porteur. C'est difficile de vous répondre plus concrètement parce que je n'ai pas de données exactes et je ne vais pas vous dire dans un sens ou dans un autre parce que je peux me tromper mais à l'heure actuelle je suis mitigée.

Si vous choisissiez le crowdfunding, quelles seraient-les raisons ?

Ça dépend du montant. Il faut toujours être maître de son projet, et c'est ce que je voudrais être, quoi qu'il arrive. Avec le crowdfunding... peut-être que je devrais rendre plus de comptes, je ne sais pas. Je reste ouverte tant que je n'ai pas analysé les choses mais ça reste une possibilité.

Pensez-vous que le crowdfunding pourrait aider les entrepreneurs à lancer leur projet plus facilement ?

Oui. Moi déjà à mon âge, les coachs m'ont dit "t'oublies les banques, elles ne t'aideront pas" donc il faut d'autres aides. Et c'est bête qu'un projet ne puisse pas exister parce qu'il n'y a pas l'aide financière derrière. Je trouve qu'il faut être imaginatif et innovant. Et je trouve que ça évolue par rapport à la société. C'est des entraides que se font et on est plus fort dans l'échange. Ce sont des bonnes solutions, maintenant il faut voir si c'est adapté à tous les projets.

Le crowdfunding n'est pas très populaire en Belgique. Avez-vous une idée de pourquoi ?

Peut-être par manque de connaissances ou peut-être... On est quand même un pays avec des projets porteurs donc... je ne sais pas.

Personnellement, je sais qu'il y a d'autres possibilités et j'aime bien d'analyser chaque possibilité et chaque moyen et de voir ce qui convient. Parce que je pense que ce qui convient à l'un ne convient pas forcément à l'autre.

Il y a deux trois ans que j'en entends parler, peut-être parce que j'avais le souhait de devenir indépendante et que je suis plus attentive à ça que quelqu'un qui est salarié qui ne va pas se tracasser par rapport à ça. C'est peut-être plus spécifique à certains projets, à plus des innovations...

La Belgique devrait-elle aider les plateformes de crowdfunding à se développer ?

A ce stade-ci je saurais difficilement le dire. Maintenant ce dont je me rends compte c'est qu'il y a quand même un fameux soutien qui n'existait pas avant par rapport à challenger son idée. Donc on ne se lance pas tête baissée avec tout un projet puis se rendre compte que ça ne fonctionne pas parce qu'il n'y a pas de demande. Donc ça je pense qu'on est bien préparé et sensibilisé, on met des choses en place. Maintenant si on passe à l'étape financière qui dans mon cheminement est la deuxième, puisqu'avant il fallait valider le projet voir s'il était possible et maintenant on va voir s'il est viable. Je vais seulement voir si j'ai assez de ressources donc je ne saurais pas répondre à cette question.

Pensez-vous que les réseaux sociaux et crowdfunding sont liés ?

Je ne sais pas s'ils sont liés mais ils peuvent l'être, je ne crois pas que l'un empêche l'autre. Tout ce qui est projets sociaux je me rends compte que ça a une force incroyable et rapide d'informations. Maintenant ça peut certainement l'être parce que le fait d'avoir une image permet de dire que c'est du concret et qu'on n'est pas en train de s'amuser. Donc je pense que ça peut être une bonne base. Démarrer par les réseaux sociaux peut-être une bonne base pour arriver à des investisseurs, des aides, ... ça j'y crois et je m'en rends compte. Parce que je suis un peu novice là-dedans mais je me rends compte de la force que ça a et de la rapidité, c'est incroyable. Quand on commence à voir des gens qu'on ne connaît pas qui likent la page.... Donc voilà, pourquoi pas. A l'heure actuelle je pense que ça peut être une bonne aide.

Questions sur le digital marketing

Quels sont les moyens de communication marketing que vous utiliserez ?

C'est clair que la page Facebook elle va rester parce que je me rends compte qu'il faut vraiment bien l'alimenter et c'est vraiment une force rapide, efficace et peu coûteuse. Mais il faut compléter. C'est clair que en avançant dans le projet il va falloir faire appel à autre chose comme un site web. Il n'y a pas que ça. Moi je trouve que le bouche à oreille c'est la meilleure publicité. Chacun like, transfère, diffuse, publie donc ça passe quelque part par les réseaux sociaux et c'est un peu le bouche à oreille virtuel. On va aussi voir quelqu'un la semaine prochaine qui est dans la comme', pour voir comment communiquer. Parce que je pense qu'il y a des mots, des phrases et des manières de faire. Donc c'est mettre en place une communication pour être la plus efficace. Je trouve que la communication est dans un premier temps la principale force pour qu'un projet puisse se faire connaître. Maintenant il faut bien la gérer.

Pourriez-vous gérer la communication seule ?

Je pense qu'il y a déjà des manquements dans la manière de diffuser, les séquences, dans la manière de mettre l'information... En fait ça a tellement évolué, il faut que ce soit assez rapide mais que les informations soient justes. C'est un ensemble de choses, on communique différemment. C'est un apprentissage pour moi, et je voudrais que ce soit le plus efficace possible.

Que pensez-vous du digital marketing ?

Je pense qu'on ne sait plus faire autrement de toute façon. C'est un passage je ne dirais même pas obligé mais qui fait partie de tout un commun. Même si moi j'aime bien tout ce qui est support papier. Petite parenthèse : je suis déléguée à l'école, on prône le mail mais je vois bien que le petit papier dans le cartable a quand même aussi son effet. Alors est-ce que c'est parce que c'est les parents, je ne sais pas mais on a quand même beaucoup plus de retour quand le mot est dans le cartable que quand on envoie deux mails. On se dit qu'on traitera le mail plus tard et puis on oublie... Un papier il est là, un mail si on ne le regarde pas tout de suite et qu'on ne répond pas, je dis mail mais ça peut être une publication sur un réseau social, si on n'agit pas tout de suite, c'est fini. Et donc c'est s'obliger à répondre directement mais parfois quand on répond tout de suite on n'a pas forcément toutes les infos. Donc je me rends compte qu'on a beau être vers le virtuel etc. ça ne marche pas toujours. Je sais que c'est un passage obligé, obligé positivement parce que je pense qu'on ne sait plus faire autrement et que c'est à moindre coût : c'est quand même moins cher que d'imprimer, de

mettre des publications dans les journaux. Donc je pense que c'est une grande force, maintenant il faut bien gérer dans le temps.

Sur combien de réseaux sociaux êtes-vous présents ? Lesquels et pourquoi ceux-là ?

Facebook parce que c'était peut-être le plus facile d'accès et le plus facile pour créer une page professionnelle. Je pense après que ce sera en fonction de la clientèle que j'aurai. Mais la clientèle que j'ai fonctionne bien par Facebook. Maintenant un site web bien sûr et il y aura peut-être d'autres choses à mettre en place mais ça je pense que ça viendra avec le temps. Mais je reste ouverte à tout et en fonction de l'évolution et de la tournure que ça va prendre. Pour le moment ça fonctionne avec ce qui a été mis en place, il faut perdurer.

Avez-vous une idée de l'impact de votre présence sur les réseaux sociaux ?

Déjà à toute petite échelle je me suis rendu compte que ça avait eu un impact assez important. Parce que j'ai déjà eu des retours de personnes que je ne connaissais pas et de partenaires. Sans que moi je fasse la démarche ça s'est mis déjà en place. Maintenant je me rends compte qu'il faut bien gérer, je me demande d'ailleurs si je ne vais pas prendre des cours pour cerner parce que je pense que tout le monde manipule mais je ne sais pas si on le connaît. La communication se fait assez facilement, ici j'ai commencé ce projet avec déjà 4 partenariats qui ont démarré par Messenger. Donc c'est une force incroyable. Je n'aurais jamais cru avoir un tel retour. Même si après on passe par mail, le premier contact a été via Facebook. J'ai bien vu aussi la semaine dernière, je n'ai pas trop publié et Facebook m'a dit "attention !". Peut-être mettre ma photo sur la page comme ça les gens vont s'identifier...

Recommanderiez-vous aux entrepreneurs qui n'utilisent aucuns réseaux sociaux de les utiliser ?

Oui ! J'ai appris ça dans le booster d'entreprise. Tout a été très rapide mais il y a un retour et ça n'aurait jamais été aussi vite sans les réseaux sociaux. Je ne parlais de rien et personnellement je n'étais pas très active mais professionnellement ... si on est en là aujourd'hui après un mois c'est grâce à ça, et je suis agréablement surprise.

Pensez-vous que la localisation des entrepreneurs est un frein à leur développement ?

Ça dépend ce qu'on veut faire. Si on doit avoir du passage et qu'on se met isolé ça va pas le faire. Moi je dois être dans un lieu de passage où il y a une clientèle donc oui je pense que le

84.

lieu a son importance. Dans un village ou une ville plus petite il n'y aurait pas cette diversité culturelle. Mais chaque projet est différent.

Annexe 5 : entretien avec Lucio Scanu (Stent Care)

Questions générales

Pourriez-vous me présenter en quelques mots votre entreprise, et à quel stade en êtes-vous ?

Kedroz est une SPRL qui existe depuis le 29 septembre 2016. Elle a plusieurs objectifs. Son objectif principal est de créer des réseaux avec les utilisateurs de soin pour effectuer au final du lobbying auprès des autorités politiques, institutionnelles et industrielles. Elle développe un outil sur le côté qui s'appelle Stent.care qui est la construction d'un réseau social pour malades chroniques. Puisque si l'on veut pouvoir un moment donné permettre aux patients d'être entendus de façon différente de ce qui ne se fait habituellement, il faut leur permettre de se retrouver de façon régionale, dans des lieux qui leur sont destinés. C'est un projet qui existe dans mon esprit depuis de très nombreuses années, parce que je suis le créateur et fondateur de 3 grandes fédérations de malades chroniques et handicapés : l'association des patients stomisés, association fédérale, association des patients sous anticoagulants, fédérale aussi, et association des patients porteurs de cancers colorectaux. Au bout d'à peu près 20 ans d'activité, je me suis rendu compte qu'il y avait de gros manquements en termes de représentation des patients mais aussi en termes de rencontre entre patients. C'est-à-dire que lorsque vous organisez des réunions de patients telles que nous en avons organisées dans le passé, vous vous rendez très vite compte que lorsqu'on traite d'une pathologie, lorsqu'on est dans une association bien définie, les patients qui se rencontrent en fin de compte ne se rencontrent jamais. Ils sont là dans la pièce qui leur est mise à disposition mais le seul point qui les unit dans cet espace c'est la pathologie et ça s'arrête là. Parce que les patients sont d'origines sociales diverses et variées et donc ils ont des difficultés à pouvoir ouvrir un contact et avoir un échange qualitatif. Un exemple type : faire s'asseoir un patient qui vit avec le minimum vital près d'un patient qui a la même pathologie, plus ou moins le même âge, mais qui lui est cadre en entreprise, ils ne se rencontreront jamais parce que le premier est constamment dans l'urgence, bien au-delà des questions qui sont liées à sa santé, et le second, matériellement, a la possibilité d'agencer une série d'outils ou simplement de réorganiser sa vie pour pouvoir la continuer malgré la pathologie. Et donc le web permet de créer un univers où en fonctions de critères on se rencontre plus facilement. Nous sommes hébergés à la MME et suivi là-bas.

J'en suis donc à rencontrer tous les ambassadeurs possibles. J'ai un réseau de 23000 personnes.

En quelle année avez-vous commencé votre projet et quel âge aviez-vous ?

2016, 49 ans

Questions sur le crowdfunding**Quelle forme de financement avez-vous choisi ? Pourquoi ?**

Pas de prêt personnel car j'ai une pathologie lourde donc le banquier trouvait le projet super intéressant mais c'est impossible. Tout vient de nos propres fonds.

Suite à toutes ces expériences, j'ai beaucoup travaillé sur papier, j'ai ensuite consulté une prof d'unif à l'UCL Mons pour avoir son avis sur le projet. Elle a estimé le projet suffisamment mûr et cohérent, et j'ai donc embrayé officiellement en septembre dernier sur base d'un capital minimum de 19 500 €. Et puis se pose la question de la construction de l'outil réseau social, et là ça nécessite des budgets donc j'ai sondé l'industrie pharmaceutique avec laquelle j'ai beaucoup travaillé par le passé, avec l'idée sous-jacente que je ne voulais pas être leur partenaire mais ça a été ultra positif. J'ai mis autour de la table 3 laboratoires différents, et puis le lendemain chacun m'a proposé des budgets pour développer mon réseau. J'ai refusé en octobre 2016 3 chèques pour un montant total approximatif de 1800000€. J'ai refusé parce que je travaille toujours de la même façon : je crée un projet papier, je le construis avec les moyens du bord et puis après seulement on s'ouvre aux opérateurs économiques, ce qui permet de garder la main sur les règles, les règles éthiques en vigueur dans l'espace dans lequel nous travaillons. Je me refuse d'être "un bras armé discret" des laboratoires pharmaceutiques. Je veux bien travailler avec eux parce qu'ils sont nécessaires et incontournables, mais nous avons des objectifs différents. Et donc pour nous financer, nous avons construit un site web qui n'est pas encore en ligne qui va servir à lancer un crowdfunding à partir du 17 septembre prochain. Donc on s'adresse principalement à la communauté des malades et à leur entourage. Nous avons créé notre propre structure parce que je suis très à cheval sur tout ce qui est confidentialité et éthique et donc il était hors de question d'utiliser un support tel que Ulule, KissKissBankBank ou ce genre de chose. C'est créer des espaces hébergés chez des opérateurs européens, et je ne travaille pas avec des entreprises qui ont des ramifications avec des pays comme la Chine, l'Inde ou les Etats-Unis. Parce que dès que vous bossez en matière informatique avec un opérateur où il y a un acteur qui a une adresse IP américaine, chinoise ou indienne, vous pouvez être certain que votre base de données sera consultée. Nous travaillons donc aujourd'hui à lancer un crowdfunding-reward. Les gens vont avoir des cadeaux. Les cadeaux ce sont des jouets pour enfants. On va proposer à nos donateurs de prendre le cadeau ou de

le laisser et nous nous chargeons de l'offrir au service de pédiatrie de son choix. Donc sur le site y a toute la liste des centres hospitaliers où il y a un service de pédiatrie, tant en Belgique francophone qu'en France. Je me suis refusé à lancer un crowdfunding qui consisterait à permettre à des acteurs économiques d'acheter des parts de l'entreprise simplement parce que par le passé, dans le cadre associatif, j'ai été poursuivi au tribunal de commerce par un laboratoire pharmaceutique parce que je refusais de publier la liste de mes membres. A l'époque la loi imposait la publication des membres de l'asbl. J'ai gagné car j'ai bien justifié que si je publiais mes listes, je faisais disparaître le sacro-saint secret médical et professionnel. Et donc par mon expérience je me refuse d'ouvrir le capital de l'entreprise à des labos qui prendront des parts dans l'entreprise et auront "droit au chapitre". Je suis vraiment dans un domaine particulier où il faut s'assurer de mettre des sécurités. Mais la philosophie c'est bien de protéger les utilisateurs belges et européens des excès dont ils sont victimes un peu partout.

Que pensez-vous du crowdfunding ? (Aspects négatifs/positifs)

On y a vu tout de suite beaucoup de positif parce que dans le secteur de la santé, j'ai plutôt la chance de bénéficier d'une bonne réputation et de beaucoup de visibilité et donc activer mon réseau n'a pas été compliqué. Le seul point négatif c'est qu'en créant sa propre plateforme de crowdfunding, on ne bénéficie pas de la visibilité que peut apporter une plateforme comme ulule ou autres. Enfin, un autre aspect pour nous, entrepreneurs belges, c'est que... par exemple nous sommes client chez Bnp Paribas Fortis, ils ont hello crowd, qui est ulule, mais c'est très compliqué de bosser avec eux. On aurait pu travailler avec eux, et avoir des garanties quant à la confidentialité des bases de données mais ça reste un parcours du combattant parce qu'on part de l'idée que tout est online, vous vous enregistrez, vous faites vos propositions de projet, mais il n'y a plus de contact personnel mais moi dans mon segment je suis obligé d'avoir des contacts avec les gens, je ne peux pas travailler de cette façon-là.

Quel serait l'impact du crowdfunding pour aider pour les entrepreneurs qui souhaitent lancer leur projet ? Pourquoi ?

Je pense que oui, si ce n'est que le cadre légal est toujours un peu nébuleux. Dès que vous avez créé votre entreprise, en SA, SPRL ou autre, d'office le législateur considère que vous n'êtes pas dans le crowdfunding, vous êtes dans une vente. Donc il vous impose une TVA, il vous impose de livrer une contrepartie dans le cas du crowdfunding reward, donc moi je ne

peux pas proposer à mes donateurs de ne pas prendre le cadeau et de faire un don. Parce que premièrement le don à une entreprise commerciale est interdit en Belgique. Et si j'avais malencontreusement quelqu'un qui faisait un don sans reprendre son cadeau, je serais taxé à plus de 60%. Toute la communication qui est faite aujourd'hui par la région Wallonne ou le fédéral en matière de crowdfunding, l'idée c'est que pour le reward, vous devez le faire à titre privé, sans entreprise. Là comme vous n'avez pas de numéro de TVA, vous pouvez le faire. Mais si vous respectez les règles et que vous construisez de façon méthodique votre entreprise en allant chez un notaire, en l'enregistrant à la BCE, d'office vous perdez ce droit de travailler en liberté. Donc en créant ma plateforme j'ai toujours cette contrainte de taxation par rapport au don mais je garantie la confidentialité de mes données.

Le crowdfunding vous semble-t-il populaire en Belgique ? pourquoi ?

Je n'ai pas ce sentiment-là. Les entrepreneurs ou mêmes les particuliers ont semble-t-il il dès le départ l'idée que le crowdfunding ce n'est pas intéressant que ça ne marchera pas. Premièrement parce que les gens ne se posent pas les bonnes questions, parce qu'ils n'appréhendent pas le crowdfunding de façon cohérente. Parce que le crowdfunding ça ne consiste pas à publier du texte et des photos dans une plateforme qui vous héberge mais bien un travail de fond qui est colossal. Et donc la réussite d'un crowdfunding ce n'est jamais le fruit du hasard. Et donc la manière dont les entrepreneurs appréhendent aujourd'hui le crowdfunding me semble être un peu à côté de la plaque. C'est donc une question de mentalité. Et puis en Belgique les entrepreneurs semblent appréhender les choses vraiment différemment. J'ai beaucoup travaillé en France, et les Français ont une manière d'aborder la chose très différente. Mais si je ne travaillais pas dans le cadre d'un projet médico-social, je ne suis pas sûr que je me serais aventuré dans le crowdfunding. Parce que le public que vous pouvez espérer toucher, dès que vous êtes dans une société commercial, on a l'impression que vous demandez l'aumône pour réaliser votre business. C'est quelque chose que j'ai pas mal entendu autour de moi, tant chez les entrepreneurs que chez les particuliers. C'est pourquoi si j'étais dans une activité plus classique je ne l'aurais pas fait. Ici je le fais parce qu'en termes de création de communauté mais aussi en termes d'impact auprès du public, c'est extrêmement positif. Vous créez un réseau social, vous offrez des jouets que vous proposez d'offrir à des centres hospitaliers... Tout ça, en termes d'image et de communication est très cohérent. Et donc les gens ont le sentiment non pas de participer à la naissance d'une entreprise mais à un projet strictement social, et là ça fonctionne.

La Belgique devrait-elle aider les plateformes de crowdfunding à se développer ? Pourquoi ? Que pourrait-elle faire ?

Je pense qu'il faut impérativement le faire, je pense qu'il faut communiquer auprès du grand public sur l'importance du crowdfunding pour le tissu économique local, l'importance de participer à la vie économique locale, ça me semble fondamentale. Les plus gros créateurs d'emploi ce sont les petites pme, or les petites pme ont besoin de financement. Et les banquiers sont plus que fébriles à les financer.

Pensez-vous que réseaux sociaux et crowdfunding sont liés ?

Tout dépend de quel réseau social on parle. Si on prend Facebook, qui est quand même le leader c'est très compliqué parce que la manière dont le grand public perçoit l'utilisation de Facebook est quand même relativement éloignée de la création d'entreprise. On a une page Facebook et Twitter, et en 2 semaines on a récolté à peu près 450 membres mais ce sont des membres qui sont déjà liés au réseau (maladies chroniques et handicaps). Susciter l'intérêt des utilisateurs de Facebook pour ce genre "d'aventure" c'est très compliqué parce que les gens préfèrent poster les photos de leur dernière guindaille et ce genre de chose plutôt que de s'intéresser à ce qu'il se passe autour d'eux. C'est un outil ludique. Donc je ne suis pas sûr que ce soit lié.

Questions sur le digital marketing

Utilisez-vous des moyens de communication marketing ? Que mettez-vous en place, qu'utilisez-vous ?

Je me positionne dans mon entreprise comme chef d'orchestre, c'est-à-dire que je pars du principe que je n'ai aucune compétence. J'ai évidemment de l'expertise sur certains sujets, de l'expérience mais voilà. Donc j'ouvre des collaborations avec des entreprises qui sont spécialisées dans la communication, la communication web. Je fais bien la distinction entre la communication à partir du site et la communication à l'intérieur des réseaux sociaux, donc il y a un vrai accompagnement avec les entreprises. Et dans la création d'entreprise, quand vous partez d'une hypothèse, généralement cette hypothèse elle démarre au fond de votre cerveau et puis il s'avère qu'elle est fausse. Donc pour ne pas prendre de risque je ne travaille qu'avec des entreprises qui ont de l'expérience sur le web, qui ont déjà bossé soit avec des PME ou des majors pour m'assurer d'augmenter la qualité en termes de ce qu'on fait en communication online. En termes d'outils, ce sont les grands classiques. Pour toucher les crowdfunders, MailChimp et c'est le seul outil que j'utilise. Le web est un outil parmi tant

d'autres. Si vous ne travaillez pas dans le réel, vous aurez des grosses difficultés à exister et à atteindre vos cibles.

Connaissez-vous le digital marketing ? Qu'est-ce que cela représente pour vous ?

Oui, c'est indispensable mais le contact direct l'est également. Il faut savoir à qui on parle. Mon premier outil c'est moi. A un stade avancé du projet j'aurai peut-être une attitude plus distante par rapport au réel parce que le fonctionnement de mon entreprise me permettra de développer mes équipes et d'avoir des équipes qui bossent sur le digital marketing.

Sur combien de réseaux sociaux êtes-vous présents ? Lesquels et pourquoi ceux-là ?

Facebook, Twitter, LinkedIn, en fonction de mes cibles. LinkedIn sert à ameuter tout l'univers professionnel du médical et du paramédical, que ce soit des médecins, des infirmiers, des pharmaciens, mais aussi des managers de laboratoires pharmaceutiques, des gens de l'inami... là on a une communication plus d'entreprise. Facebook on travaille beaucoup plus sur le côté humanitaire, et twitter on se construit un réseau avec les grands leaders d'opinions qu'il y a en matière de soin de santé, et c'est souvent des patrons d'associations.

Avez-vous une idée de l'impact de votre présence sur les réseaux sociaux ?

Je suis très surpris parce qu'on a ouvert notre page Facebook il y a moins d'un mois et aujourd'hui on est à presque 450 membres, avec des gens qui participent sur la page, qui posent des questions, qui relaient. Twitter, c'est plus compliqué parce qu'il faut que les gens qui ne vous connaissent pas puissent un moment donné vous suivre un peu de façon distante... c'est plus lent. Facebook on est dans l'émotion. Ça se passe bien et rapidement.

Recommanderiez-vous aux entrepreneurs qui n'utilisent aucuns réseaux sociaux de les utiliser et pourquoi ?

Oui et non parce que je rencontre des entrepreneurs qui ont des petites pme qui sont dans le sanitaire ou la construction. Je ne suis pas convaincu que ça serve à quelque chose à la fois d'avoir un site web ou une page Facebook parce que c'est inefficace, parce qu'il n'y a pas de visibilité et que Facebook n'est pas approprié à ce type d'entreprise. Le grand point négatif chez les entrepreneurs c'est leur méconnaissance du web. Le web c'est une vraie stratégie, c'est une vraie réflexion, c'est un vrai travail de fond. Certains métiers n'ont pas de temps à consacrer à la gestion du web. Arriver sur le web ce n'est pas une improvisation.

Pensez-vous que la localisation des entrepreneurs est un frein à leur développement ?

Non car aujourd'hui il y a des jeunes start-ups qui proposent des outils de concentration thématiques pour les entreprises. Des sortes d'annuaire où on met en relation le prestataire et le client et donc peu importe où vous êtes-vous allez toujours trouver votre client.

Annexe 6 : entretien avec Lucas Beguin (Grill Island)

Questions générales

Pourriez-vous me présenter en quelques mots votre entreprise, et à quel stade en êtes-vous ?

J'ai donc lancé récemment Grill Island avec un associé, on fait des barbecues sur l'eau. C'était une première en Belgique. On n'a rien inventé puisque ça existe déjà depuis 2002 mais c'est le fait de l'avoir importé en Belgique qui a été innovant.

En quelle année avez-vous commencé votre projet et quel âge aviez-vous ?

Les actes ont été signés en avril et le premier bateau est parti le 15 juin. On a 26 ans.

Questions sur le crowdfunding

Quelle forme de financement avez-vous choisi ? Pourquoi ?

On a fait appel au crowdfunding plus comme une action marketing, une occasion de montrer notre projet. Sinon les bateaux on les as investis avec des fonds propres.

Que pensez-vous du crowdfunding ? (Aspects négatifs/positifs)

Ça dépend des différentes plateformes. Pour nous je ne pense pas que le crowdfunding nous a vraiment aidé à gagner plus d'argent et de visibilité. Notre crowdfunding consistait à proposer une prévente aux gens. Et en fait on s'est rendu compte qu'on aurait pu proposer exactement la même chose via notre site internet à nous. La plateforme c'était crowdin qui est une plateforme liégeoise, elle ne nous a pas forcément apporté une visibilité, rien n'est venu d'eux, c'est plutôt nous qui grâce aux réseaux sociaux etc. avons réussi à faire parler de nous.

Le moyen de paiement était sécurisé certes mais difficile à comprendre pour monsieur et madame tout le monde. Donc on a eu beaucoup de gens qui nous ont contacté en nous demandant "on doit faire comment" etc. Donc l'aspect négatif c'était un peu la complexité de la plateforme.

Point positif : c'est quand même une facilité pour les gens de faire des dons. D'un niveau comptable, on n'aurait peut-être pas pu proposer les contreparties comme ça si on l'avait fait nous-mêmes et donc le crowdfunding s'occupe de tout ce qui est ce côté légal et législatif.

Si vous deviez vous lancer dans un nouveau projet, feriez-vous appel au crowdfunding ? Pourquoi ?

Pas pour ce genre de projet non. Parce qu'on aurait pu le faire nous-même via nos réseaux puisqu'on s'est rendu compte que les gens qui nous ont soutenu, les ¾ voir les 9/10 étaient des amis à nous donc on n'est pas obligés de passer via cette plateforme pour le faire. Après je dis pas, c'est une chouette expérience mais pour un projet de ce style-là, moi je ne le referais pas.

Les entrepreneurs devraient-ils plus se tourner vers le crowdfunding ?

Oui, rien que pour la raison marketing et pour se faire connaître. J'ai lancé le réseau des jeunes entrepreneurs sur Liège donc on parle souvent de ça. Et donc le crowdfunding c'est aussi simplement une occasion de valider le marché. Si vous avez une idée, faites le crowdfunding et si ça marche, c'est qu'il y a un public qui est prêt à acheter votre produit ou votre service, et si ça ne marche pas c'est que le marché n'est pas prêt. Donc les entrepreneurs peuvent utiliser le crowdfunding comme étude de cas ou validation du marché, ils peuvent l'utiliser comme marketing pour se faire voir et pour gagner des fonds aussi, ce qui est le plus important.

Le crowdfunding vous semble-t-il populaire en Belgique ? Pourquoi ?

Le Belge est fort pessimiste et a peur donc je suppose que si ce n'est pas populaire c'est parce que les gens ont peur d'investir en ligne, contrairement aux Etats-Unis où c'est devenu une routine de faire des achats en ligne. A part ça, les porteurs de projet l'utilisent moins car ils n'ont pas le réflexe de penser à ça pour lancer leur projet donc comme eux ne proposent rien, il y a moins de gens qui vont visiter les plateformes. Et puis aux Etats-Unis ils sont beaucoup plus créatifs, beaucoup plus innovants. Les Américains s'il y a quelque chose de nouveau, ils vont payer leur salaire pour l'avoir. Tandis qu'en Belgique on est un peu plus sur ses sous.

La Belgique devrait-elle aider les plateformes de crowdfunding à se développer ? Pourquoi ? Que pourrait-elle faire ?

Je ne vois pas vraiment. Peut-être les aider à développer leur communication. Parce que pour moi une plateforme de crowdfunding qui marche c'est une plateforme qui a déjà une communauté de personne que dès que le crowdfunding lance quelque chose, ça va les intéresser. Sinon je pense que la Belgique devrait aider les entrepreneurs tout court. Mais

oui, développer les plateformes de crowdfunding ça peut apporter une meilleure visibilité des porteurs de projet et dynamiser le côté innovant et créatif des Belges.

Pensez-vous que réseaux sociaux et crowdfunding sont liés ?

Dans un sens. Le crowdfunding a besoin des réseaux sociaux, mais les réseaux sociaux n'ont pas spécialement besoin du crowdfunding. Pour diriger les gens vers notre lien de crowdfunding, il fallait bien attirer leur attention quelque part. Et les seuls moments où on peut attirer l'attention des gens c'est sur les réseaux sociaux. On doit faire appel aux réseaux sociaux quand on fait une campagne de crowdfunding. Là j'ai plusieurs personnes encore en campagne qui me contactent et qui se plaignent parce qu'il n'y a pas de résultat mais ils ne communiquent pas dessus. Parce que les gens si on ne leur dit pas "il faut aller sur la plateforme pour m'aider à me financer", ils ne vont pas le faire.

Questions sur le digital marketing

Utilisez-vous des moyens de communication marketing ? Que mettez-vous en place, qu'utilisez-vous ?

Principalement les réseaux sociaux, simplement. Comme c'est mon fort, on a pu tester dans un cas pratique l'utilisation des réseaux sociaux, ce qui a bien marché et nous a permis d'avoir 15-20 articles dans la presse et des choses bien relayées. Donc pour le moment on a les réseaux sociaux et un site internet.

Ce qui nous intéresse c'est d'avoir des locations. Donc ce qu'on veut c'est avoir la plus grande visibilité possible pour justement faire découvrir ce concept original ici en Belgique. Donc au niveau digital c'est les réseaux sociaux et les newsletters pour dire "ce week-end il y a encore une place". Sinon comme marketing traditionnel on a des flyers, ça marche quand même, on les dépose dans les offices du tourisme, chez nos partenaires. Et ce qui marche bien aussi c'est le networking, vraiment le marketing de terrain. Je rencontre des gens, je parle de mon projet. Tout ce qui est média classique ça ne m'intéresse pas quand on paye.

Connaissez-vous le digital marketing ? Qu'est-ce que cela représente pour vous ?

C'est mon boulot donc je suis à 100% pour parce que c'est vraiment l'occasion avec des budgets restreints par rapport au marketing classique de bien se faire connaître et de surtout pouvoir cibler les gens via leurs intérêts. Donc nous ça nous a vraiment bien aidé.

C'est beaucoup plus personnalisé et beaucoup plus ciblé. Aujourd'hui avec le digital, on peut avoir des données sur le comportement des gens et vraiment aller cibler les gens qui seront intéressés par notre projet. A l'époque ce qu'on aurait fait, c'est aller mettre des flyers dans toutes les boîtes aux lettres, mais sur 1000 flyers qu'on aurait distribués, combien de

personnes auraient vraiment été intéressées... pas beaucoup. Tandis que là en ciblant le comportement des gens on peut aller direct aux personnes intéressées donc on a un retour sur investissement qui est beaucoup plus intéressant.

Par rapport aux coûts, on pourrait dépenser le même budget en digital qu'en marketing traditionnel mais le retour est plus intéressant. Si on met 100000€ sur un pub à la télé, on ne sait pas mesurer l'impact que ça va avoir ni le retour. Elle va être diffusée à des millions de personnes mais là-dedans il y en a plein qui ne sont pas intéressées par notre projet. Et puis aujourd'hui plus personne ne regarde les publicités à la télé. Tandis que via le digital vous allez cibler les personnes via leurs intérêts, via leur âge, où ils habitent etc. Donc vous allez toucher directement plus de personnes intéressées. Et donc le retour sera plus important.

Sur combien de réseaux sociaux êtes-vous présents ? Lesquels et pourquoi ceux-là ?

Pour le moment on est que sur Facebook parce que pour être honnête j'ai lancé les 2 entreprises en même temps donc j'étais et je suis un peu débordé. Pour Grill Island ce qu'on va essayer de faire c'est principalement Facebook et Instagram et on a déjà créé une page mais qui n'est pas encore active sur LinkedIn pour justement stimuler le côté team building etc. Dans la stratégie on choisit un réseau social en fonction de la cible qu'on vise. Sur Snapchat je sais très bien que je ne vais pas aller toucher des gens qui ont 40-50 ans, donc eux je vais plutôt les toucher sur Facebook. Tandis que si j'avais des gens de 20-25 ans qui m'intéressaient, là j'irais sur Snapchat. Nous ce qu'on regarde, c'est vraiment qui est notre cible et quel est son comportement, c'est-à-dire qu'est ce qu'elle utilise comme réseau social. Pour Instagram c'est parce qu'on a quelque chose de visuel, le concept est assez sympa au niveau de la photo puisqu'on peut rendre le projet original mais sinon Facebook marche très bien comme ça.

Outre la publicité, quel est le but de votre présence sur les réseaux sociaux ?

Créer un storytelling, c'est raconter l'histoire de l'entrepreneuriat et ça peut être relayé dans la presse. Ce qui nous intéresse c'est ça aussi, c'est avoir des relais gratuitement dans la presse et autres supports. Mais c'est aussi le jour où on va devoir engager des personnes ou qu'on sera à la recherche de partenaires. Les réseaux sociaux peuvent être l'occasion de faire un appel et d'avoir des réponses puisque le bouche à oreille là-dessus fonctionne très bien.

Avez-vous une idée de l'impact de votre présence sur les réseaux sociaux ?

Grâce à ces outils on sait mesurer l'impact, voir le nombre de personnes qui ont été atteintes etc. Comment le mesurer plus que ça, c'est simplement le nombre de réservations qu'on a. Puisque pour le moment on ne fait rien d'autre, tout vient de là. A part peut-être le bouche à oreille puis les gens vont sur notre site internet mais tout vient principalement des réseaux sociaux.

Recommanderiez-vous aux entrepreneurs qui n'utilisent aucuns réseaux sociaux de les utiliser et pourquoi ?

Ça c'est sûr et certain. Quelqu'un qui pour moi aujourd'hui n'est pas sur les réseaux sociaux, sur du long terme c'est quelqu'un qui va perdre, en tout cas professionnellement parlant. Que ce soit un jeune entrepreneur ou même une grosse boîte, s'ils ne sont pas présents sur les réseaux sociaux, sur du long terme ça n'ira nul part. Parce qu'aujourd'hui, il faut attirer l'attention des gens. On a tellement d'informations partout, on assiste à l'infobésité, c'est-à-dire qu'il y a tellement d'infos que si vous n'attirez pas l'attention des gens, ils ne vont jamais vous rechercher. Donc un jeune entrepreneur doit absolument être dessus pour faire parler de lui, à moindre coûts en tout cas. Et lequel ça dépend de la cible de chacun, mais Facebook pour moi est celui où vous allez trouver le plus de personnes et c'est celui qui est le plus complet. Donc si je peux donner un conseil c'est au moins d'avoir une page Facebook.

Pensez-vous que la localisation des entrepreneurs est un frein à leur développement ?

Ça dépend le domaine. Si vous avez un magasin, oui. Vous n'allez pas réussir à toucher les liégeois si vous êtes à Bruxelles. Après dans tout ce qui est service, que ce soit une agence ou quelque chose comme ça, la localisation n'est plus importante parce que grâce à tous ces outils, on peut facilement communiquer avec des endroits beaucoup plus éloignés.

Questions générales fin

Par votre expérience, quelles idées concrètes proposeriez-vous pour permettre de développer l'entrepreneuriat ?

C'est une grande partie de la sensibilisation. C'est les aider à savoir quoi faire. Quand j'ai lancé ma première boîte je ne savais pas trop les étapes que je devais faire, je n'étais pas accompagné. Les gens qui ne se lancent pas ce sont ceux qui ont peur de se dire qu'ils risquent de l'argent. Et ce qu'il faut aussi mettre en avant, c'est quand il y a des entrepreneurs qui ont réussi c'est faire partager leur expérience. Dans le réseau des jeunes entrepreneurs, on fait venir des personnes qui ont du succès, pas des millionnaires mais des

personnes comme vous et moi qui ont réussi à lancer quelque chose pour montrer que c'est réalisable pour tout le monde. Donc développer l'accompagnement et raconter plus de success story aussi. Organiser une conférence, faire venir plein de jeunes entrepreneurs et sur scène, des gens qui partagent leur expérience.

Annexe 7 : entretien avec Zoe Mommen (Zoe Mommen)

Questions générales

Pourriez-vous me présenter en quelques mots votre entreprise, et à quel stade en êtes-vous ? + côté innovant

C'est une entreprise de vêtements en tricot pour les bébés et j'en suis au commencement. J'en suis au prototype, je n'ai encore aucune collection. Côté innovant : ce sera produit en Europe. Il y a d'autres producteurs mais eux font toujours produire en Chine ou hors Europe.

En quelle année avez-vous commencé votre projet et quel âge aviez-vous ?

23 ans, 2016

Pensez-vous qu'il faille encore développer des choses pour aider l'entrepreneuriat en Belgique ? Selon vous qu'est ce qui serait nécessaire pour développer davantage l'entrepreneuriat ?

J'ai été à des séances d'informations parce qu'il y a des groupes qui aident les jeunes entrepreneurs mais ce sont des conditions un peu strictes. Par exemple, on ne peut pas travailler pendant 2 ans, on doit être au chômage, on ne peut pas travailler même un jour ou deux si on a un travail quelconque. Moi j'avais un chômage de 300€, je ne pouvais pas vivre 2 ans avec ça. Du coup je n'ai pas pu faire ce groupe qui aide les jeunes entrepreneurs. Il y a d'autres choses mais c'est surtout par province et par exemple ici dans le Brabant Wallon y'avait pas. Je sais qu'il y a plein de choses mais j'ai suivi 2 séances d'informations et après j'ai laissé tomber. "Jobyourself", c'est sur Bruxelles et l'autre je ne sais plus. A Bruxelles il y a aussi le MAD, qui peut aider pour tout ce qui est mode et design mais là aussi c'est strict : il faut être domicilié à Bruxelles, avoir un travail, ... Donc moi ça ne correspondait pas à mes critères.

Questions sur le crowdfunding

Quelle forme de financement avez-vous choisi ? Pourquoi ?

J'ai demandé une petite somme en crowdfunding qui ne couvre pas tout ce que je devrai payer mais je peux mettre de l'argent de ma part aussi et c'était un super moyen pour se faire connaître. Les gens après reçoivent des contreparties et du coup ils ne donnent pas juste de l'argent, on leur offre aussi un produit et après on se fait connaître parce que les gens vont avoir des amis qui viennent à la maison et qui vont dire "c'est quoi ce petit coussin ?" par

exemple. Donc c'est aussi un bon moyen pour faire connaître ses produits et avoir des retours. Si les gens trouvent que ça n'a pas bien tenu ou que ce n'est pas de la bonne qualité ou des choses comme ça.

La raison... Des gens m'avaient proposé de me donner de l'argent et ensuite une dame du crowdfunding m'a proposé de participer au projet alors je me suis dit que je n'en avais pas besoin puisque quelqu'un allait déjà me donner de l'argent mais après je me suis dit que je ne risquais rien de tester, puisqu'on ne perd pas du tout d'argent. Donc c'est pour ça que je l'ai fait. Après s'il fallait payer des frais, je ne sais pas si je l'aurais fait. Mais là comme il n'y a pas d'investissement, j'ai fait ça.

Que pensez-vous du crowdfunding ? (Aspects négatifs/positifs)

Au début je ne connaissais pas trop, et finalement je trouve ça très bien. Le négatif c'est que c'est très gênant d'insister auprès des gens pour qu'ils payent. C'est vraiment comme si c'était gratter de l'argent. Aussi non, la plateforme sur laquelle j'étais c'était très bien parce que les gens me suivaient vraiment, ils me donnaient toujours des conseils pour continuer, pour que ma campagne aille bien, donc ça c'était bien. J'avais fait un petit drink d'ouverture de campagne donc j'avais montré mes produits à des gens que j'avais invités chez moi, et du coup-là c'est bien parce qu'on a déjà un premier retour sur nos produits. Les gens peuvent donner leur avis, dire si c'est beau ou pas beau, ça c'est chouette aussi. Il n'y avait pas vraiment d'aspects négatifs à part que vous réussir sa campagne il faut tout le temps insister et c'est un peu gênant.

Si vous deviez vous lancer dans un nouveau projet ou étendre votre projet, feriez-vous appel au crowdfunding ? Pourquoi ?

Oui peut-être. Parce que je pense que quand on a déjà un produit sur le marché et qu'on est déjà un peu connu avec des personnes qui aiment bien notre marque, après quand on fait un crowdfunding ça va beaucoup plus vite, il y a beaucoup plus de monde qui s'investit. Que là moi j'étais partie de 0, je connaissais juste mes amis, ma famille. Et du coup je pense qu'à partir du moment où on a vraiment des clients ça peut aller vite et on ne doit pas insister, envoyer des messages personnels etc. Et donc ça me plairait, je le referais bien.

Pourquoi le crowdfunding et pas un autre financement ? C'est juste qu'on ne doit pas rembourser. On doit donner des contreparties donc les gens ne donnent pas de l'argent comme ça dans le vent mais ce n'est pas comme à la banque où on doit rembourser tous les mois. Ou alors je trouve que c'est bien aussi un investisseur, qu'on rembourse quand

l'entreprise est lancée. Mais j'ai préféré demander un petit peu d'argent à tout le monde que de demander une énorme somme à quelqu'un. Parce qu'après c'est une dette qu'on doit envers quelqu'un. Qu'ici comme c'était des dons, ça me gênait moins.

Quel est l'impact du crowdfunding dans l'entrepreneuriat ? Pourquoi ?

Je pense que les entrepreneurs se font connaître. Parce que ce sont quand même des plateformes publiques, il y a plein de gens intéressés qui vont sur les sites, qui regardent les produits... La plateforme sur laquelle j'étais était en lien avec BNP Paribas et donc si le crowdfunding marche et que BNP voit que c'est intéressant, si après on veut ouvrir un magasin et qu'on demande un prêt à BNP, ils acceptent parce qu'ils voient que les gens soutenaient le projet, que le crowdfunding était intéressant etc. Donc ça c'est aussi bien. Après il y a d'autres plateformes de crowdfunding, et ça je ne sais pas comment ça fonctionne.

Le crowdfunding vous semble-t-il populaire en Belgique ? pourquoi ?

Oui, moi j'entends beaucoup. Je ne sais pas si c'est populaire dans les autres pays mais je crois qu'ici tout le monde sait ce que c'est. Je pense que c'est parce qu'il y a beaucoup de personnes qui font appel à ça et du coup les gens en parlent beaucoup à la radio etc.

La Belgique devrait-elle aider les plateformes de crowdfunding à se développer ? Pourquoi ? Que pourrait-elle faire ?

Oui ce serait toujours bien d'aider mais après qu'est-ce qu'elle pourrait faire... Je ne sais pas. Si c'était très connu, les gens iraient tout le temps sur les sites, ils regarderaient tout le temps les projets. Mais le truc c'est que les gens ne viennent pas donner de l'argent comme ça. Tout le monde aime bien garder son petit argent. Du coup ce n'est pas la Belgique qui pourrait aider c'est juste la population qui devrait pas changer mais être plus ouverte. Et je pense qu'il y a quand même des choses intéressantes parce que c'est remboursé fiscalement pour les entreprises donc la Belgique fait quand même des trucs pour les petits investisseurs. S'il avait peut-être un retour comme moins d'impôts à payer ou des choses comme ça... Peut-être que ce serait plus intéressant.

Pensez-vous que réseaux sociaux et crowdfunding sont liés ?

Oui. Pour qu'une campagne de crowdfunding fonctionne et qu'il y ait plein de gens qui participent c'est d'office par les réseaux sociaux sauf si on a plein de famille, plein d'amis...

Mais sinon je ne vois pas du tout comment on pourrait montrer à tout le monde qu'on fait une campagne.

Questions sur le digital marketing

Utilisez-vous des moyens de communication marketing ? Que mettez-vous en place, qu'utilisez-vous ?

Là je n'ai qu'une page Facebook et une page Instagram. Sur Facebook j'ai quand même pas mal de gens qui me suivent. Mais ce que je vais faire quand j'aurai vraiment lancer ma collection et que j'aurai vraiment des produits et des photos de professionnels, je vais demander à un web designer de me faire une campagne de publicité sur Facebook et sur Instagram. Et ça va dans les suggestions de Facebook donc y'a plus de gens qui peuvent le voir. Je vais faire un site internet aussi, mais ça se sera relié à ma page Facebook. Donc sur ma page Facebook on pourra acheter mon produit en cliquant sur ma page internet. Je ne vais pas faire de campagne sur google. Juste Facebook et Instagram.

Connaissez-vous le digital marketing ? Qu'est-ce que cela représente pour vous ?

Moi je trouve que c'est super bien de faire de la pub par les réseaux sociaux, parce que tout le monde est dessus. Les gens je pense qu'ils ne tapent même plus sur google "vêtements pour bébés", ils iraient voir sur les pages Facebook et autres. Et donc c'est un bon moyen de publicité et je trouve ça normal que ce soit payant finalement. Souvent les gens râlent parce qu'il faut payer les publications sur Facebook mais c'est notre pub donc...

Je trouve que c'est toujours plus imposant d'avoir eu un article dans un magazine. Je trouve que c'est quand même un stade au-dessus. Qu'on soit interviewé dans un beau magazine, on qu'on ait une pub dans tel magazine... J'ai l'impression que sur les réseaux sociaux tout le monde a sa chance d'avoir une pub ou des trucs comme ça.

Sur combien de réseaux sociaux êtes-vous présents ? Lesquels et pourquoi ceux-là ?

Facebook et Instagram. Au début je n'avais que Facebook, je me suis mise il y a 6 mois sur Instagram. Les autres ça ne m'intéresse pas trop. Je trouve que j'ai assez avec Facebook et Instagram parce que je crois que ce sont les deux plus gros.... Et après Twitter, je ne sais pas trop comment ça marche. Je ne me suis jamais intéressée. J'ai l'impression que la plupart des gens sont sur Facebook et sur Instagram. Et ça ne m'intéresse pas d'avoir 1000 réseaux sociaux.

Quel est le but de votre présence sur les réseaux sociaux ?

Montrer ce que je fais et vendre mes produits. Mes vêtements sont vendus par internet et dans les magasins des autres. Je compte trouver mes partenaires avec Instagram. Je repère les magasins, et après il faut aller se présenter mais c'est comme ça que j'ai vu tous les magasins qui m'intéressaient.

Avez-vous une idée de l'impact de votre présence sur les réseaux sociaux ?

Avant je faisais mes produits en couture et là j'avais beaucoup vendu. Mais ici en tricot je n'ai encore rien. Sinon c'est quand même tout petit parce que je ne payais pas mes publications. Et du coup quand je publiais quelque chose j'avais genre 3 personnes qui aimaient la photo. Parce que Facebook bloque quand même les publications qu'on n'a pas payées donc j'avais pas grand-chose. C'est seulement en partageant sur mon profil privé que les gens que je connaissais étaient intéressés. Mais je pense que si on paye, par exemple pour que ma page soit diffusée, alors là on a beaucoup plus de personnes qui nous suivent, on a genre 1000 personnes et du coup quand on publie une photo on touche quand même plus de monde. Là j'ai 450 personnes mais quand je publie quelque chose il n'y a personne qui le voit. Donc je pense que l'impact est intéressant quand on a déjà beaucoup de personnes qui nous suivent. Et au niveau d'Instagram je crois que tout ce qui compte ce sont les hashtags. Il faut bien viser ses hashtags pour toucher la clientèle qu'on veut.

Recommanderiez-vous aux entrepreneurs qui n'utilisent aucuns réseaux sociaux de les utiliser et pourquoi ?

Bien sûr je dirais à tout le monde d'aller dessus et en fait je crois que tout le monde est dessus... Parce que je crois qu'en cette période les gens sont hyper curieux et ils adorent voir la vie des gens. Et donc si tu as une page Instagram et que tu mets des photos de ton atelier, de ton voyage pour ton entreprise et des choses comme ça, les gens ils adorent. Et alors ils se disent "cette marque est trop bien !" ou des choses comme ça. Et je crois que c'est vraiment important parce que les gens ils sont vraiment curieux. Après on peut juste déposer en magasin et attendre que ça se vende comme ça mais je pense que les gens, quand ils achètent un produit et qu'ils adorent, ils vont toujours voir sur Facebook ou Instagram. On y voit l'univers de la marque, à travers les photos... je pense que c'est important. Que sur un bête site internet on ne peut pas toujours publier des photos d'inspiration etc.

Pour tous les projets ? *Je pense que pour certaines entreprises ça ne sert un peu à rien. Pour les grandes entreprises, je ne sais pas trop si c'est intéressant d'être sur Instagram ou*

Facebook. Après, n'importe qui peut s'y mettre, c'est juste pour montrer à tout le monde le travail qu'on fait. Du coup je pense que ça peut être pour n'importe quoi d'autre que la mode.

Pensez-vous que la localisation des entrepreneurs est un frein à leur développement ?

Non. Je pense que via les réseaux sociaux on peut faire ça de partout. Personne ne sait si on est dans un coin perdu ou quoi. Après il faut mettre ses produits dans des magasins où les gens viennent, il ne faut pas ouvrir un magasin en Ardenne évidemment.

Questions générales fin

Par votre expérience, quelles idées concrètes proposeriez-vous pour permettre de développer l'entrepreneuriat ?

En fait je ne sais pas trop ce qui existe déjà. Moi tout ce que j'ai fait c'est parce que j'entendais du bouche-à-oreille. Donc par exemple s'inscrire comme indépendant, ou d'autres alternatives... Peut-être qu'il existe déjà un site qui regroupe tout ça, aussi non ce serait bien de faire ce site connu. Par exemple qu'on sache c'est quoi la TVA, comme il faut faire ça, comment calculer ses prix... Après parfois c'est de choses qu'on voit quand on va à l'école. Je pense que l'entrepreneuriat c'est aussi les gens qui osent se lancer et qui se débrouillent. C'est justement à soi-même de se débrouiller, de trouver des solutions etc. Que si tout était sur un plateau d'argent, tout le monde pourrait lancer son projet. Là il faut du travail, il faut s'informer, il faut chercher... et je trouve que ça fait partie du processus. Je pense que c'est bien d'avoir des coachs.

Annexe 8 : entretien avec Astrid de Poix (Atribu)

Questions générales

Pourriez-vous me présenter en quelques mots votre entreprise, et à quel stade en êtes-vous ? + côté innovant

Mon entreprise c'est Atribu. C'est une marque de vêtements et d'accessoires pour enfants et pour toute la famille, à terme c'est le but recherché. J'en suis aujourd'hui encore aux prémices de la marque parce que je suis encore en train de réaliser des prototypes de la marque en atelier de production. D'un côté je fais sur mesure et sur commande des trousseaux et sacs personnalisés pour enfants, donc ça c'est moi qui fait tout, et d'un autre côté il y aura la gamme vêtements qui sera réalisée via un atelier de production belge. 100% belge, après on verra si je peux continuer sur ce rythme-là au niveau financier aussi mais je voudrais croire au fait que c'est possible.

Le côté innovant de l'entreprise et ce qui fait un peu l'atout de la marque c'est qu'il y a une sorte de fil conducteur qu'on va retrouver partout dans chaque création, que ce soit un vêtement pour fille-garçon-homme ou femme. Il y aura à chaque fois un petit détail qu'on va retrouver. Ça ne va pas non plus être la même robe pour la mère et la fille mais ça va être le détail qu'on va retrouver un peu partout. C'est aussi le fait que ce soit exceptionnel et en petite série donc c'est la pièce unique que tout le monde ne pourra pas avoir s'ils ne se dépêchent pas de l'avoir. Donc c'est l'exclusivité, la qualité, le made in Belgium et le fait de pouvoir s'approprier le vêtement ou l'accessoire pour soi-même.

En quelle année avez-vous commencé votre projet et quel âge aviez-vous ?

C'est difficile à dire parce que ce projet à commencer sans que je ne le sache vraiment quand j'étais enceinte de mon premier enfant c'est-à-dire il y a bientôt 7 ans où j'ai repris la couture et via le bouche à oreille j'ai commencé à faire des commandes un peu sur mesure. A ce moment-là j'avais le nom de mon blog qui s'appelait cuteyouare. Donc c'est parti comme ça et sans arrières pensées de vouloir créer un jour ma propre marque de manière plus officielle. Et puis il y a trois ans je pense, j'ai eu la chance de participer à une émission télévisée "cousu main" sur m6 en France avec Cristina Cordula. J'ai eu la chance d'aller jusqu'en final et le fait d'être là c'est un peu comme si j'avais gagné. Et ça m'a donné confiance en moi, le fait d'avoir un regard objectif sur ce que je faisais et un retour positif encourageant, je me suis dit "en fait c'est ça que je dois faire". Donc le projet ça fait 2 ans que je bosse dessus. Evidemment il fallait mettre tout ça en place, il fallait aussi déterminer

un moyen de financement parce que je n'avais pas beaucoup d'apports personnels donc il fallait que je trouve un moyen, d'où l'idée du crowdfunding. Donc j'avais 33 ans.

Pensez-vous qu'il faille encore développer des choses pour aider l'entrepreneuriat en Belgique ? Selon vous qu'est ce qui serait nécessaire pour développer davantage l'entrepreneuriat ?

Ah oui ! Pour moi il y a encore énormément de choses à faire. Le crowdfunding est déjà un bon moyen de financement mais au niveau taxes et lois sociales je trouve qu'il y a beaucoup à faire pour encourager les jeunes à se lancer. Là je suis vraiment entièrement dépendante et il y a toujours ce stress qui est derrière en se disant qu'au début on a plus de dépenses que de revenus et donc comment on va faire pour mettre tout ça de manière réaliste surtout que moi j'ai deux enfants, j'ai une famille donc je ne peux pas me permettre non plus de vivre sans rien pendant trois ans. Donc c'est quelque chose qui doit évoluer. Je sais qu'apparemment on peut déjà engager la première personne de manière un peu plus légère et sans taxe mais il y a encore beaucoup à faire au niveau taxation sur les revenus. Et aussi au niveau aide pour tout ce qui est site internet coûte horriblement cher et je trouve qu'il n'y a plus les mêmes aides qu'il y avait avant.

Questions sur le crowdfunding

Quelle forme de financement avez-vous choisi ? Pourquoi ?

L'apport d'argent vient donc essentiellement du crowdfunding et de mes commandes à côté qui permettent aussi de financer mon projet. J'ai fait appel au crowdfunding parce que je ne voyais pas d'autre moyen rapide pour obtenir de l'argent sans devoir prendre du temps parce que mon business plan est toujours en cours d'écriture, pour convaincre les banques c'est encore très difficile quand on démarre une idée donc pour moi c'était un peu naturel et ça avait du sens parce que je ne demandais pas seulement de l'argent mais il y avait tout un projet derrière et donc le fait de proposer aux gens de préfinancer finalement la marque s'est avéré une solution 100% adéquate à ce que je cherchais.

Que pensez-vous du crowdfunding ? (Aspects négatifs/positifs)

Les aspects positifs évidemment c'est tout le réseau qui se crée autour, l'engouement qu'il y a autour d'un tel projet puisque c'est dans un laps de temps déterminé mais il y a une certaine pression, il faut être derrière tous les jours, il faut relancer tous les jours sinon ça tombe un peu aux oubliettes donc c'est vraiment une vraie campagne de comme effrénée. Ça

ça peut être perçu comme négatif pour d'autres mais pour moi c'était positif parce que ça m'a permis de penser et de me mettre en question tous les jours. Il y a des jours où on y croit et des jours où on n'y croit pas donc c'est un peu petit stress continu pendant toute la campagne. Les points positifs évidemment aussi c'est le fait qu'on gagne cet argent de manière honnête, c'est à dire que les personnes qui donnent cet argent attendent quelque chose en retour donc ce n'est pas du simple quémandage, ce n'est pas de la simple donation. Et alors l'autre point positif c'est que ça aide à structurer son business et ça nous force à se poser des questions de ce qu'on veut et où on veut aller. Donc ça nous donne l'obligation d'avancer et de ne plus faire marche arrière parce que c'est trop tard. Et donc les points négatifs je dirais... ça prend énormément de temps, surtout au niveau personnel et d'investissement. On doit toujours être disponible, on doit toujours publier, on doit toujours relancer donc ça peut paraître un peu fastidieux. Et les contreparties il faut, et ça c'est un conseil plutôt que je donnerais, c'est la partie la plus importante qu'il faut bien définir parce qu'après on peut être dépassé comme c'est mon cas. On offre des choses en contreparties, on pense que ça ira vite ou que le projet n'aboutira pas ou qu'on aura peu de gens à récompenser et là je me retrouve noyée sous les contreparties en plus des commandes et de ma collection à préparer. Donc la bonne nouvelle c'est que j'ai gagné mon crowdfunding à 120% du montant souhaité mais à côté de ça évidemment il y a les contreparties à donner. Donc il faut vraiment pouvoir trouver LA chouette contrepartie qui va peut-être nous coûter un peu de temps mais pas plus et qui va surtout être rapidement délivrée plutôt que quelque chose qui prend plus de temps.

Si vous deviez vous lancer dans un nouveau projet, feriez-vous appel au crowdfunding ?

Pourquoi ?

Oui, je pense, en tout cas ça me paraîtrait naturel de penser à ce mode de fonctionnement. Maintenant, le fait d'avoir déjà fait appel au crowdfunding, je me demande comment est-ce que mon réseau réagirait parce que on se dirait "on a déjà participé, on ne sait pas si on participera une deuxième fois" donc je pense que ce serait plus difficile de relancer un deuxième projet puisque j'ai déjà épuisé beaucoup de mes ressources dans le premier.

Si vous touchiez un autre public cible ? *Oui, peut-être. Si c'était tout à fait autre chose je pense que oui.*

Quel est l'impact du crowdfunding dans l'entrepreneuriat et pourquoi ?

Pour moi ça ouvre des portes à l'entrepreneuriat. C'est ouvrir la voie à tous les possibles, c'est pouvoir dire au jeune qui a une chouette idée mais qui n'a aucun revenu de pouvoir se dire "c'est possible de me lancer si je crois à mon projet, si je le construis bien et s'il tient la route". Donc pour moi ça c'est un point clé parce que tout le monde n'a pas les moyens de se lancer, et donc je trouve que ce moyen-là permet de ne plus être assis en train de rêver en se disant "c'est pas pour moi" mais justement de se dire "c'est réalisable". Je pense que ça favorise d'office l'entrepreneuriat et que ça permet de créer tout un réseau avant de démarrer aussi.

Le crowdfunding vous semble-t-il populaire en Belgique ? pourquoi ?

Non, je pense que ça pourrait l'être plus. Moi je me suis heurtée à quelques incompréhensions de la part de mon réseau plus familial dans le sens où ils ne comprenaient pas ce que c'était, ils ne comprenaient pas ce que je voulais, au début ils croyaient que je demandais de l'argent, ils ne voyaient pas trop en quoi cela consistait et il fallait vraiment que j'explique de A à Z quel était le principe pour qu'alors ils se disent que c'est chouette comme projet et qu'ils se décident à donner un peu. A part les gens qui sont du milieu ou qui sont dans l'entrepreneuriat je pense que peu de monde connaît vraiment les implications et les processus du crowdfunding. Pourquoi est-ce que c'est si peu connu... je pense qu'on en parle de plus en plus mais les familles qui ne sont pas très orientées vers l'entrepreneuriat je pense que c'est plus difficile parce que c'est quelque chose d'innovant et il faut déjà faire comprendre comment ça fonctionne.

La Belgique devrait-elle aider les plateformes de crowdfunding à se développer ? Pourquoi ? Que pourrait-elle faire ?

Oui je pense que la Belgique peut toujours aider les plateformes de crowdfunding. Moi-même je suis passée par une plateforme financée par la fédération wallonne. Donc oui, je pense qu'il faut rendre le plus accessible possible le projet. La plateforme prend un certain pourcentage sur ce qui a été obtenu donc peut-être en aidant de ce côté-là ou en offrant plus de visibilité médiatique et autre, ça pourrait d'office être en plus.

Pensez-vous que réseaux sociaux et crowdfunding sont liés ?

Oui énormément. S'il n'y avait pas eu les réseaux sociaux, je ne pense pas que j'aurais obtenu gain de cause puisque tout a été fait via internet. Maintenant ce n'est pas que ça, parce qu'il y a aussi la rencontre face to face, le fait de pouvoir aller vers son public et de

leur montrer des visuels de quoi ça consiste ça joue beaucoup aussi. 10 jours avant la fin de mon crowdfunding j'ai participé à creativa à Bruxelles. J'étais sur place, j'ai pu présenter mon projet à pas mal de fournisseurs et autres marques. Et je pense que si je n'avais pas été à ce salon je n'aurais pas rencontré des gens, je n'aurais pas pu donner les flyers et expliquer le concept du projet et je ne serais peut-être pas arrivée aux 120%. Je pense qu'il faut jouer sur les deux tableaux mais clairement, sans les réseaux, on ne peut pas aller bien loin.

Questions sur le digital marketing

Utilisez-vous des moyens de communication marketing ? Que mettez-vous en place, qu'utilisez-vous ?

Ma publicité c'est principalement sur Facebook pour le moment, parce que c'est gratuit. Mais tout le monde n'est pas sur Facebook donc j'ai un site internet pour l'instant c'est juste une vitrine sur lequel on peut s'enregistrer pour avoir la newsletter. En plus de ça j'ai des petits flyers que je dépose dans des petits magasins, les endroits un peu stratégiques ou clés où je pense que ça pourrait intéresser pas mal de personnes. Pour l'instant ça s'arrête là. Et puis le bouche à oreille. J'ai aussi eu l'opportunité d'avoir plusieurs articles dans différentes revues suite au crowdfunding donc ça ce n'était pas mal. Là c'était gratuit donc c'était bon à prendre mais maintenant si je veux vraiment faire ma publicité dans une revue il va falloir que je prépare des moyens financiers pour et pour le moment je préfère ne pas dépenser trop d'argent là-dedans surtout que j'ai encore tout un site internet à faire derrière.

Connaissez-vous le digital marketing ? Qu'est-ce que cela représente pour vous ?

Pour moi c'est d'office important vu que maintenant tout se passe de manière digitale. Donc je pense que c'est inévitable si on veut se lancer en tant qu'entrepreneur aujourd'hui et être à la page, c'est de pouvoir s'adapter aux nouvelles technologies. Donc pour moi c'est d'office une case obligatoire sur laquelle il faut passer.

Sur combien de réseaux sociaux êtes-vous présents ? Lesquels et pourquoi ceux-là ?

Facebook, Instagram, Twitter mais moins car il n'est pas le réseau social adapté pour ce genre de chose et Pinterest pour les idées. Les deux principaux c'est Facebook et Instagram. Facebook ça fait un peu naturellement en attendant mon site internet vu que j'ai pas mal de personnes qui me suivent. Je ne pourrais plus me passer de ça parce que la plupart de mes commandes maintenant c'est grâce à Facebook que je les ai et puis c'est surtout gratuit comme publicité même si quelques fois je paye une publicité à Facebook pour qu'ils puissent

la mettre en avant mais sinon ça s'arrête là. C'est un moyen facile et peu coûteux. Et alors Instagram, c'est surtout pour les photos, pour créer une communauté autour du projet, pouvoir montrer mes réalisations/mon travail au fur et à mesure de la confection par exemple. Je pense que c'est important aujourd'hui d'aussi montrer et impliquer le client dans le processus de création et le tenir au courant de l'évolution du projet.

Qu'est-ce qui distingue ces deux réseaux sociaux ? *Bonne question, c'est vrai que parfois il y a des choses que je publie sur Instagram et que je ne publie pas sur Facebook. Instagram c'est plutôt instinctif je dirais que c'est beaucoup plus des photos un peu au jour le jour du travail que l'on fait et Facebook c'est plus figé, plus officiel. Quand je mets une photo sur Facebook je sais que c'est le produit fini par exemple, ou qu'il est disponible à la vente.*

Quel est le but de votre présence sur les réseaux sociaux ?

Me faire connaître, augmenter mon réseau et pouvoir faire connaître mon projet même en dehors de la Belgique. Il y a le fait aussi qu'il y a beaucoup de Français qui m'ont suivi pendant l'émission donc je pense que c'est aussi important pour eux de me suivre.

Avez-vous une idée de l'impact de votre présence sur les réseaux sociaux ?

Une idée non... J'espère quand même que j'ai un impact. Je me proclame Made In Belgium et j'espère avoir un impact de ce côté-là. De dire en Belgique on fait des chouettes choses, on a des créateurs. Donc j'espère que je participe quand même à mettre en avant le made in Belgium.

Est-ce que vous pensez que vos ventes sont générées à partir des réseaux sociaux ? *Oui je dirais à 90%*

Et vos revenus par rapport aux réseaux sociaux ? *Oui, pas à 100% mais un bon $\frac{3}{4}$ est grâce aux réseaux sociaux.*

Recommanderiez-vous aux entrepreneurs qui n'utilisent aucuns réseaux sociaux de les utiliser et pourquoi ?

Oui, d'office je leur recommanderais, ne serait-ce que simplement une page Facebook ça permet d'être proche de ses clients, de montrer ce qu'on fait, de rendre la société plus accessible aux clients parce que souvent la première chose qu'on fait c'est regarder sur Facebook si on trouve quelque chose plutôt que sur google. Maintenant il y en a qui ne sont pas sur Facebook donc ça dépend des uns et des autres mais je pense que oui, c'est inévitable et aujourd'hui il faut pouvoir être connectés et avoir ce lien avec les clients.

Pensez-vous que la localisation des entrepreneurs est un frein à leur développement ?

Pas du tout. Même si je pense que je pourrais avoir plus de facilités si j'étais à Bruxelles, le fait d'être à Arlon n'est pas un frein. Parfois même une opportunité plus qu'un frein puisque c'est local donc la commune, les bourgmestres veulent mettre en avant ce qui est local donc j'ai peut-être plus de visibilité que si j'étais perdue dans la masse dans une grande ville. Mais maintenant grâce à internet on peut tout faire et partout. Donc je pense que je pourrais être dans la campagne avec rien autour à 30 km... ça ne nuirait pas à mon projet. Maintenant il faut être conscient qu'on a plus de kilomètres à faire que si on était à Bruxelles. Il faut bouger, aller vers les autres, sinon on ira nul part.

Questions générales fin

Par votre expérience, quelles idées concrètes proposeriez-vous pour permettre de développer l'entrepreneuriat ?

Déjà tout ce qui est formation et aide... Aide financière ça en tout cas mais formation aussi, pour savoir comment gérer et bien gérer les réseaux sociaux par exemple, pouvoir créer son site internet ou avoir des facilités par rapport à ça. Pour moi il y a encore beaucoup à faire... Je pense qu'on y va mais c'est lent.

Le financement par exemple, pensez-vous qu'il est accessible à tous ? *Oui et non. Je pars du principe que quand on veut, on peut. Et donc si on veut se battre pour son projet je pense qu'il y a moyen d'obtenir des choses.*

Annexe 9 : entretien avec Philippe Lempereur (Gaume Aventure)

Questions générales

Pourriez-vous me présenter en quelques mots votre entreprise, et à quel stade en êtes-vous ?

J'ai lancé la SPRL Gaume Aventure en janvier 2008. Là on a presque 10 ans de fonctionnement. A savoir que je n'ai pas d'emploi fixe lié à la société mais je travaille avec des contrats SMART c'est à dire des gens qui sont indépendants mais qui sont payés comme des salariés mais indépendants et à la prestation pour la simple et bonne raison que je n'ai pas de travail. Hormis du samedi matin au dimanche soir où je peux être sûr de donner du boulot sans problème à quelqu'un et de faire 24h en 2 jours ce qui est illégal je n'ai pas de boulot fixe à donner hormis en peu les vacances maintenant on tourne un peu tous les jours. Sinon avec mon épouse on fait peut-être 4 temps plein à nous deux à savoir tout ce qui est administratif, gestion, comptabilité, réponse aux mails, entretien, nettoyage, entretien des sites, etc. On est parti d'un seul terrain pour finalement en avoir 4 dont un indoor. Et la force c'est d'avoir toujours eu l'argent qui rentrait réinvesti non-stop aussi non il y aurait eu des charges d'emprunt lourdes et je ne sais pas si je m'en serais réellement sorti. Il fallait aussi créer le besoin. Le paintball c'est quelque chose que tu fais une fois par an grand maximum ou en événement, pas quelque chose que tu fais de manière régulière donc il faut aller chercher une clientèle de plus en plus éloignée en gardant une qualité pour ne pas qu'ils aillent chez les autres. Ça c'était toute la difficulté mais le fait d'avoir travaillé correctement nous a donné une super bonne réputation et maintenant on a des gens qui font 250 km pour venir chez nous jouer 3 heures et repartir... je trouve ça aberrant mais tant mieux pour nous. Le côté innovant : la beauté des terrains, on a joué sur le côté personnalisé : que tu sois 8 ou 40 t'as un terrain pour toi. Le plus grand fait 4,5 hectares, le plus petit 1,5 donc 3 terrains de foot. Avec des décors western, indien, battlefield, indoor, on joue sur l'aspect décor et accueil et le fait que ce ne soit pas cher par rapport aux concurrents. Ça a été notre cheval de bataille et au début beaucoup de personnes trouvaient que pas cher = pas bien. Notre concurrent demandait le double... Mais au final on jouait sur le nombre.

En quelle année avez-vous commencé votre projet et quel âge aviez-vous ?

2008, 30 ans.

Pensez-vous qu'il faille encore développer des choses pour aider l'entrepreneuriat en Belgique ? Selon vous qu'est ce qui serait nécessaire pour développer davantage l'entrepreneuriat ?

Oui. Quand tu sors de tes études on te dit d'être un bon salarié, ou de trouver un boulot tranquille... "Sois bien planqué mais n'ose pas". Ça change depuis 2-3 ans je trouve qu'il y a des mesures même au niveau du gouvernement qui sont mises en place, 1er emploi que tu prendras tu ne paieras pas les lois sociales mais ça reste encore le coût salarial en Belgique qui reste encore trop élevé donc... Lancer son activité c'est de plus en plus simple, tu as des aides, des starters, des sociétés comme Challenge mais après il faut oser. Mais surtout ne dépense pas l'argent que tu n'as pas. Cravache pendant un an, développe ton truc en parallèle et puis l'argent qui rentre tu le réinvestis puis un moment tu bascules.

Questions sur le crowdfunding

Quelle forme de financement avez-vous choisi ? Pourquoi ?

J'ai eu de la chance parce que j'étais déjà propriétaire des sites sur lesquels je voulais faire mes activités. Ça c'était ma force, je n'ai pas dû donner un loyer mirobolant chaque mois et donc j'ai réduit mes coûts au maximum. Deuxième chose, je n'ai pas fait d'emprunt en me disant j'attends, je suis patient et tant pis si j'attends 10 ans avant que ça fonctionne. Si j'avais dû opter pour un financement je pense que j'aurais davantage opter pour un financement via banques et pas du crowdfunding. Il faut remettre ça il y a 10 ans, le crowdfunding c'est se dire "je suis en difficulté financière, les autres aidez-moi pour lancer ma boîte". Maintenant c'est plus passé dans les mœurs et je pense que c'est une bonne solution, une bonne alternative. L'autre alternative que je trouve de mieux en mieux c'est pour ne pas dépendre des banques, tu as des regroupements, des gens de coopératives qui se mettent ensemble et où les gens qui ont de l'argent mettent et tu aides. C'est un autofinancement des gens entre eux. C'est mieux que de dépendre d'une multinationale. Le premier prêt que j'ai fait c'est il y a 1 an et demi pour la voiture. Je n'ai pas dans mon optique de dépendre des banques. Pour moi emprunter à une banque c'est un échec. Tu avances peut-être moins vite mais au moins ce que tu as est à toi.

Que pensez-vous du crowdfunding ? (Aspects négatifs/positifs)

Je trouve que ça prend de plus en plus d'ampleur. Autant il y a 10 ans les gens n'auraient pas donné un franc un disant "c'est quoi ce bon à rien", tout doucement maintenant au final tu aides les gens... souvent c'est des gens qui te connaissent qui vont t'aider. Je ne sais pas si ça

fonctionne super bien. Entre les banques, le crowdfunding ou un système de banque locale, j'opterais pour les banques locales. Question de philosophie, je n'aime pas faire vivre les multinationales bien qu'on n'ait pas le choix d'en dépendre mais j'aime que l'argent reste un maximum là où il est produit.

Aspects négatifs ou positifs ? *Je ne l'ai pas vécu donc je ne saurais pas vraiment le dire mais je ne vois que du positif. Ça permet de créer de l'activité quand il n'y a pas d'argent, et si ça peut permettre de créer de l'emploi...*

Pourquoi ne l'avez-vous pas utilisé pour lancer votre projet ? Si vous deviez vous lancer dans un nouveau projet, feriez-vous appel au crowdfunding ? Pourquoi ?

Ce n'était pas dans les mœurs, ça commençait à peine. Et aujourd'hui non parce que si je relançais un autre projet maintenant c'est que mon premier projet tourne bien et me ramène assez de financement pour financer le deuxième sans dépendre de quelqu'un mais entre le crowdfunding et un financement local, mon cœur balancerait entre les deux. Mais les banques, le moins possible.

Quel est l'impact du crowdfunding dans l'entrepreneuriat et pourquoi ?

Ça a permis à des gens qui n'avaient pas les moyens de pouvoir se lancer. Et donc ça a créé pour moi beaucoup d'emplois qui n'auraient pas pu être. C'est la grande qualité que je vois là-dedans.

Le crowdfunding vous semble-t-il populaire en Belgique ? pourquoi ?

Je trouve que c'est de plus en plus populaire. Tu vois de plus en plus de campagne de crowdfunding. Plus dans le domaine des arts, on a vu certains spectacles qui ont pu se faire grâce au crowdfunding. Je trouve que les gens y font de plus en plus appel parce que le financement de la communauté française est de moins en moins élevé et j'entends souvent que c'est dans ces domaines là qu'on y fait appel et je trouve ça très bien. Il y a toujours l'aspect fiscal derrière qui est intéressant.

La Belgique devrait-elle aider les plateformes de crowdfunding à se développer ? Pourquoi ? Que pourrait-elle faire ?

En tout cas ne pas lui mettre des bâtons dans les roues. Mais je trouve que notre pays devrait favoriser davantage les financements locaux et auto-financements locaux.

Est-ce pertinent dans l'entrepreneuriat ou uniquement dans le domaine des arts et spectacles ? *C'est plus du mécénat... Si tu trouves que la cause est bonne c'est bien. Le fait de donner aux autres c'est quelque chose qui doit être encouragé. Si je devais faire du crowdfunding ce serait plus par rapport à des gens que je connais. Je pense que ça reste dans un réseau d'amis ou de connaissances de connaissances. Il ne me viendrait jamais à l'esprit d'aller mettre 100€ pour un crowdfunding d'un gars sur Charleroi que je ne connais pas. C'est comme un sponsoring, s'il n'y a pas la connaissance des gens...*

Donc c'est plutôt quelque chose de local ?

Ça reste local, en tout cas ciblé de connaissances de connaissances. Local pas par rapport au lieu mais dans les connaissances. Je n'aurais jamais donné 300€ à quelqu'un que je n'aurais pas connu, j'aurais préféré les donner à une association caritative ou quelque chose comme ça.

Pensez-vous que réseaux sociaux et crowdfunding sont liés ?

Oui. Je trouve que les réseaux sociaux sont liés à beaucoup de choses à l'heure actuelle. Que ce soit de la communication de ta société... tu ne peux pas y échapper. Pour moi c'est le mieux et le moins cher. Quand tu fais une campagne là, t'auras plus de visibilité que dans le Vlan ou des choses comme ça que personne ne lit. Et justement les réseaux sociaux c'est les amis des amis des amis donc pour moi c'est lié.

Questions sur le digital marketing

Utilisez-vous des moyens de communication marketing ? Que mettez-vous en place, qu'utilisez-vous ?

J'ai pris une agence de communication. Je connaissais le gars, il m'a dit que mon site internet n'était pas bien. J'ai dit "Je travaille bien, je m'en fous, je n'ai pas besoin d'un site internet. Je sais comment je travaille. Je sais que je fais de la qualité". Mais tu penses que parce que tu fais de la qualité, les gens savent que tu fais de la qualité. Mais non. Le faire et le faire savoir c'est différent. Alors je lui ai fait confiance, il m'a refait mon site internet, ça m'a coûté cher et du jour au lendemain, j'ai presque fait x2 mon chiffre d'affaires. Par rapport à ça, on ouvrait justement le nouveau site indoor où il est venu faire une vidéo de mise en scène etc. Ça a été vu presque des centaines de milliers de fois et ça ça a fait x2. A refaire maintenant, je suis en train de développer des gîtes, entre le site internet à 1000 et 8000€ je prendrai celui à 8000€ parce que tout est lié, c'est réfléchi, ça a un coût mais c'est

lié. Après j'ai commencé à faire de la pub avec des flyers etc., avec des associations comme le bal des rhétos. Mais maintenant, Facebook. Je fais des campagnes Facebook, je cible mon type de personne que je veux comme je veux. Et ça c'est bingo ! Ce n'est pas cher et tu touches réellement les personnes. Une pub dans le Vlan, jamais plus. Pour être visible dans un journal il faut que tu y sois 5 - 10 fois de suite.

Connaissez-vous le digital marketing ? Qu'est-ce que cela représente pour vous ?

Tu paies des sociétés qui travaillent pour toi. Il n'y a pas que Facebook, il y a tout le reste, les campagnes google... Pour moi c'est l'avenir. L'avenir est de moins en moins la lecture d'un quotidien. Ou alors sur les tablettes. Seules les vieilles personnes lisent encore leur journal. Mais notre génération plus tard ne lira plus le journal mais sera sur tablette ou un autre système.

Sur combien de réseaux sociaux êtes-vous présents ? Lesquels et pourquoi ceux-là ?

Facebook et site internet. Parce que c'était le premier. Parce qu'au départ, j'étais contre ça, il ne fallait pas m'en parler. Et puis on en a parlé... tu mets des photos sur Facebook. Les gens se taguent sur chaque photo. Sur chaque photo il y a gaumepaintball.com, les amis des amis voient et ça fait une pub incroyable. Et donc je me suis inscrit sur Facebook pour cette raison-là. On prenait des photos des clients, on les postait et ça avait des retombées incroyables. Une pub superbe et gratos. Les autres réseaux sociaux je ne les connais pas.

Quel est le but de votre présence sur les réseaux sociaux ?

A part l'aspect pub... Se faire connaître. C'est le fait de pouvoir passer des communications très vite et de garder une image avec les commentaires et évaluations. T'es bien coté, ça te ramène du monde. Si tu sais travailler ton Facebook c'est un bon produit. En termes de communication c'est très bon.

Avez-vous une idée de l'impact de votre présence sur les réseaux sociaux ?

Via les campagnes de pub oui, clairement. Tu as toutes les statistiques qui te viennent, c'est tellement élaboré. Tu sais cibler. Je sais que ma publicité va passer chez des personnes ciblées en fonction de mots clés. Tu vas avoir ça sur ton fil d'actualité... ça va passer peut-être inaperçu mais l'avantage c'est que ça va passer 4-5 fois et te donner une image et quand tu penseras paintball tu penseras à Saint-Léger mais ça il faut y travailler régulièrement. Ensuite il y a les clics purs et là tu sais les quantifier et tu as un prix au clic donc tu payes ta

campagne 200€ et tu sais voir combien le clic t'a coûté et des choses comme ça. Tu sais vraiment avoir toutes les stats derrière, la tranche d'âge et mieux cibler. J'ai lancé ma campagne de paintball enfants, j'ai ciblé les mamans. Et j'ai vu énormément de clics féminins. Tu sais aussi déterminer ta zone géographique. Une pub dans les journaux c'est 2 fois moins de retour et ça coûterait 10 fois plus.

Et l'impact du site web ? *Les deux sont liés. Un super référencement c'est google. Mais là aussi c'est du travail de longue haleine, c'est les textes... Quelqu'un qui ne connaît rien à ça et qui ne veut pas s'y intéresser ou qui n'est pas débrouillard il n'y arrivera pas ou alors il va devoir payer des fortunes à des sociétés pour le faire. Si tu lis mon site internet tu vas dire que c'est lourd mais les gens ne lisent pas de toute façon. Les textes servent juste à avoir un bon visuel. Il faut se mettre dans la tête d'un client.*

Sauriez-vous vous passez de votre page Facebook et de votre site web ? *Non. C'est indispensable. Mais il faut un bon service derrière. Il y a 10 ans je n'aurais pas dit ça.*

Recommanderiez-vous aux entrepreneurs qui n'utilisent aucuns réseaux sociaux de les utiliser et pourquoi ?

D'office. C'est indispensable. Ça dépend peut-être quel domaine... mais encore. Mais c'est aussi s'exposer et permettre qu'on salisse ta société très facilement. C'est l'occasion pour les gens de se défouler.

Pensez-vous que la localisation des entrepreneurs est un frein à leur développement ?

Ça dépend dans quel domaine, il faut bien étudier son truc avant. En me développant à Saint-Léger, la province du Luxembourg étant la moins peuplée... ce n'est pas le gars de Marche en Famenne que je ciblais. Tu réfléchis à ça et tu te dis que tu dois viser l'autre côté de la frontière et viser les frontaliers, ceux qui ont le pouvoir d'achat au final. Et tu axes tes campagnes là-dessus. Au début quand il n'y avait pas Facebook... faire des pubs au Luxembourg dans les bals c'est interdit, mettre des panneaux autours des routes c'était interdit. J'ai pris des campagnes publicitaires qui m'ont coûté super cher. J'en ai eu pour 7500€ pour 5 passages dans le journal "L'Essentiel" et je ne sais pas si j'ai eu des retours.

Questions générales fin

Par votre expérience, quelles idées concrètes proposeriez-vous pour permettre de développer l'entrepreneuriat ?

Ce qui existe à l'heure actuelle et qui n'existait pas avant c'est tout ce système d'ADL dans les communes : tu es jeune entrepreneur, tu veux te lancer, on t'aiguille un petit peu. Ça ça n'existait pas. Tu es dans le besoin, tu sais où aller toquer. Tu veux te lancer, tu veux créer de l'emploi, tu ne sais pas où aller toquer et tu rames. Administrativement... Ce n'est pas évident. Si j'avais dû vivre de ça je serais tombé en faillite. Pour moi l'entrepreneuriat ne peut bien se développer que si tu gardes ton boulot en parallèle. Mais pendant ce temps-là tu en baves parce que tu fais 48h par jour mais un moment ça paie. Ce qui est bien aussi c'est les statuts SMART. Le reste c'est toujours la taxation... bien qu'elle ait été diminuée on est un des pays les plus taxés donc ce n'est pas évident.

Annexe 10 : entretien avec Luc Sunzu (Tuk Tuk Tourism)

Questions générales

Pourriez-vous me présenter en quelques mots votre entreprise, et à quel stade en êtes-vous ? + côté innovant

On est deux associés, Bernard et moi. Vous avez plus d'informations sur le site. On a fondé cette société il y a maintenant une petite année. Le but c'est de faire visiter la ville de Bruxelles dans un Tuk Tuk. C'est une espèce de tricycle qu'on voit souvent dans les pays asiatiques comme en Thaïlande, en Inde, etc. Mais la particularité de notre véhicule à nous c'est qu'il est un tout petit peu plus amélioré : il est tout d'abord électrique donc il circule avec toutes les normes écologiques et environnementales et il sait transporter plus que 2 personnes, il peut prendre 6 personnes. Dans le véhicule on est équipé d'écrans qui montrent les sites et les monuments lesquels on passe et retransmet les images et les explications dans la langue du touriste. Pour l'instant on a 7 langues qui sont introduites dans le système audiovisuel mais on compte en introduire encore plusieurs. Donc le but premier est de faire visiter la ville de Bruxelles sous une autre forme originale donc en Tuk Tuk. Ce qui est intéressant c'est que c'est privatif donc on ne va pas prendre de personnes qui ne se connaissent pas donc ce n'est pas comme les gros bus. Nous c'est une réservation, c'est privatif et on vient chercher les personnes à l'endroit où elles se trouvent que ce soit à l'hôtel ou en ville, on lui donne un rendez-vous. On fait le tour, et puis on les ramène à l'endroit où elles veulent être déposées. On est les premiers à faire ça en Belgique, pas en Europe. On voulait effectivement le développer dans d'autres pays Européens mais on a vu que ça existait déjà comme au Portugal, en Espagne et en France également.

En quelle année avez-vous commencé votre projet et quel âge aviez-vous ?

On avait ce projet depuis un bon bout de temps mais on l'a concrétisé l'année passée. J'ai 46 ans et Bernard 38.

Pensez-vous qu'il faille encore développer des choses pour aider l'entrepreneuriat en Belgique ? Selon vous qu'est ce qui serait nécessaire pour développer davantage l'entrepreneuriat ?

Evidemment. D'abord la facilité au niveau administratif. C'est vraiment vraiment pas facile. Nous du fait qu'on était les premiers Tuk Tuk ils avaient un peu difficile à cataloguer le véhicule et voir comment ils devaient le taxer etc. On a eu vraiment des gros soucis au point

de vue administratif. Ça nous a vraiment découragé, et ça ne nous a vraiment pas aidé. Donc vraiment au niveau administratif ce serait bien d'encourager plus les petits entrepreneurs pour qu'ils ne perdent pas cette motivation qu'ils ont depuis le début. Il y a aussi d'autres aspects... Ici on a un véhicule totalement écologique. Donc on pensait qu'on pourrait éventuellement obtenir des subsides vu que non seulement on est en train de promouvoir la ville de Bruxelles, on est totalement écologique... On croyait et on a été naïfs à ce niveau-là qu'on pouvait obtenir des subsides pour pouvoir nous encourager dans nos démarches, et bien non ! Donc pour ma part c'est à la limite des pubs mensongères et je suis vraiment désolé de le dire mais voilà. On vous pousse à devenir indépendant et à créer votre entreprise, toute cette publicité qui encourage l'entrepreneuriat mais quand vous êtes vraiment face à toutes ces questions et face à ce que la publicité dit, vous n'avez rien du tout et vous êtes seul au monde. Donc ça c'est vraiment à améliorer. Evidemment il y a aussi le côté lorsqu'on est indépendant on est obligé de s'affilier à un secrétariat social et ça on pourrait aussi l'améliorer. C'est à dire peut-être encourager les nouveaux entrepreneurs à ne pas payer les cotisations sociales parce qu'il y a un gros coût au départ qu'il faut déboursier. Dès que vous êtes indépendant c'est tout de suite le mois d'après les factures, les taxes etc. qui vous tombent dessus sans que vous ayez fait le moindre bénéfice.

Questions sur le crowdfunding

Quelle forme de financement avez-vous choisi ? Pourquoi ?

Au départ on s'est dirigé vers le crowdfunding. Mais là encore une fois on a été naïfs. On croyait que ça pourrait nous aider mais une fois qu'on s'est dirigé vers le crowdfunding ils nous ont demandé 50% de la totalité de la somme qu'il fallait apporter de notre côté. Alors on s'est dit qu'effectivement ça ne sert à rien d'aller vers le crowdfunding, si on vient chez vous c'est justement pour dire qu'on n'a pas cette somme là et qu'on voudrait financer notre projet via le crowdfunding mais si on doit apporter 50% ça sera difficile. Donc du coup on s'est redirigé vers tout ce qui est microfinancement donc les microcrédits. On est passé par un organisme qui s'appelle Crédale qui a vraiment cru en notre projet. Et donc c'était un financement par microcrédit sur le quart du budget qui a pu vraiment nous aider à commencer le projet. A part le crowdfunding, on s'est aussi dirigé vers un organisme qui s'appelle Brusoc, un organisme étatique, c'est régional, et là aussi ils nous ont demandé d'apporter une part de ce qu'on n'avait pas encore une fois. Même l'organisme qui finance les projets sur fonds européens mais là aussi on a été naïfs. Donc pas mal de découragement point de vue financement.

Que pensez-vous du crowdfunding ? (Aspects négatifs/positifs)

Les aspects négatifs encore une fois c'est que je ne comprends pas très bien cette part qu'il faut apporter selon la capacité de personnes que vous voulez atteindre. C'est des échelles donc par exemple si vous voulez atteindre 1000 personnes ce sera 20% de votre budget... Donc pour moi c'est vraiment l'aspect négatif parce qu'au début on veut atteindre le plus de monde possible mais s'il faut apporter la moitié de la somme c'est un peu difficile pour les nouveaux entrepreneurs. L'aspect positif c'est de faire connaître déjà l'entreprise à certaines personnes qui seraient susceptibles d'être intéressées par le service ou par le produit. C'est "une pub gratuite" si on peut dire ça comme ça. Et par rapport à ces personnes qui vont s'engager dans le crowdfunding, en échange on doit leur offrir quelque chose, nous c'était un tour un Tuk Tuk donc ça aurait permis effectivement de faire connaître le produit et que les gens en parlent de bouche à oreille dans cette communauté pour laquelle on aurait sollicité un financement.

Si vous deviez vous lancer dans un nouveau projet, feriez-vous appel au crowdfunding ?

Pourquoi ?

Je ne vois pas comment, pour l'instant en tout cas, je ferais appel au crowdfunding. Là on avait un Tuk Tuk et on en a un deuxième qu'on a financé par nos propres moyens, encore une fois on s'est adressé au crowdfunding et ils nous ont dit qu'on était plus crédibles sur le marché et qu'il fallait toujours apporter ces moyens financiers mais non donc je ne crois pas que je me redirigerai vers le crowdfunding parce qu'il y a toujours pour moi cet aspect par encourageant qui est d'apporter une part du budget. Donc j'opterais encore une fois pour du microcrédit/microfinancement si on veut étendre le projet pour pouvoir avancer petit à petit et quitte à ce qu'éventuellement une banque ou un organisme de financement puisse nous faire confiance et nous octroyer un financement pour lequel on serait réellement intéressés.

Quel est l'impact du crowdfunding dans l'entrepreneuriat et pourquoi ?

Je crois qu'il y a quand même pas mal de monde qui se sont dirigés vers le crowdfunding et qui ont réussi à mettre leur produit sur le marché. Maintenant on s'est adressé qu'à une seule plateforme qui est MyMicroInvest et je ne sais pas si toutes les plateformes travaillent de la même façon que celle-ci mais vu son succès il y a quand même pas mal de personnes qui ont réussi à développer leur produit et à avoir un financement adéquat pour arriver au bout de leur projet. Donc oui je crois qu'il y a moyen d'y arriver par le crowdfunding mais

malheureusement pour notre part c'était difficile vue la part conséquente de budget qu'il fallait amener.

Quelle était cette part ? *Non seulement ça ne les intéressait pas parce qu'on demandait un montant de plus ou moins 85000€ et eux nous on dit qu'ils ne commençaient qu'à partir de 150000 voire 200000 et plus donc déjà là on était un peu étonné. Et par rapport aux 85000 ça dépendant des paliers et donc du nombre de personnes qu'on voulait atteindre. Je ne me rappelle plus des chiffres exacts mais c'était par échelle et au fur et à mesure que vous montez pour atteindre de plus en plus de personnes, au plus le pourcentage augmentait.*

C'est la commission qui s'élevait à chaque fois c'est bien ça ? *Voilà.*

Le crowdfunding vous semble-t-il populaire en Belgique ? pourquoi ?

A l'heure actuelle quand même. En tout cas il est connu. Quand on parle de crowdfunding dans notre petit entourage ou dans le milieu entrepreneurial, tout le monde sait ce que c'est. Maintenant je suppose que comme c'est fort populaire et que ça touche n'importe qui via les réseaux sociaux, le crowdfunding tient à être fort connu en Belgique. Populaire... je ne sais pas si les gens adhèrent à ce système de financement mais je crois que la plupart des gens savent ce que c'est. Même hors milieu entrepreneurial, comme ça fonctionne via les réseaux sociaux, en tout cas pour les personnes qui fréquentent les réseaux sociaux.

La Belgique devrait-elle aider les plateformes de crowdfunding à se développer ? Pourquoi ? Que pourrait-elle faire ?

Oui puisque c'est ce qui aiderait les entrepreneurs à arriver au bout de leur projet et à développer leur projet, à le soutenir. Maintenant s'il y a beaucoup plus de plateformes qui se développent, certainement il y aura une concurrence entre ces plateformes là et du coup on aura plus le choix et ça va pouvoir baisser les conditions et prix et montants à apporter. Donc je crois que c'est une bonne chose que la Belgique puisse soutenir les entrepreneurs par quel que financement que ce soit mais le crowdfunding ce ne serait pas mal parce que ça permet entre autres de faire connaître son produit sur la toile et c'est pas mal pour les nouveaux produits/services/entrepreneurs sur le marché.

Ce qu'elle pourrait faire... déjà faire connaître ces méthodes de financement au public ce serait déjà une bonne chose.

Pensez-vous que le crowdfunding est pertinent dans le domaine de l'entrepreneuriat ?

En tout cas vue la taille de la société dans laquelle on s'est présenté, oui. Non seulement c'est pertinent parce qu'il y a quand même des succès qui sont arrivés en Belgique via le

crowdfunding, et parce que ça aide concrètement et vraiment les personnes qui tentent de lancer un projet.

Pensez-vous que réseaux sociaux et crowdfunding sont liés ?

Certainement. Je crois que le crowdfunding passe par les réseaux sociaux et par la toile donc pour pouvoir atteindre le plus grand nombre de personnes... C'est une communauté qui se développe sur les réseaux sociaux donc je suppose qu'ils sont intimement liés oui.

Questions sur le digital marketing

Utilisez-vous des moyens de communication marketing ? Que mettez-vous en place, qu'utilisez-vous ?

Vu le budget qu'on a, donc on n'a pas vraiment un budget développé en ce qui concerne tout ce qui est promotion donc pour l'instant c'est tout ce qui est classique c'est à dire flyers, bouche à oreille, et évidemment Facebook et un site internet. On a aussi une page Instagram. Donc encore une fois c'est via le net et les réseaux sociaux et via nos flyers qu'on fait nous-mêmes, qu'on imprime nous-mêmes et qu'on distribue nous-mêmes puisqu'on n'a malheureusement pas de budget marketing. Sinon évidemment on utiliserait tout ce qui est radio, télévision... Mais on en n'est pas encore là. Mais sinon via aussi une autre plateforme de vente en ligne, Groupon, sur laquelle on ne touche malheureusement pas grand-chose parce qu'ils prennent un gros pourcentage mais ça nous a permis de nous faire connaître sur la toile et ça nous a permis de nous faire connaître par des gens du Canada, Etats unis, chine, japon, ... Mais c'est encore une fois à la toile. Même si on n'y gagne pas grand-chose.

Connaissez-vous le digital marketing ? Qu'est-ce que cela représente pour vous ?

Oui, c'est génial ! C'est super ! On peut atteindre un public innombrable, et via les réseaux sociaux ça va à une vitesse incroyable. A l'époque puisque comme je vous ai dit mon âge je ne suis plus tout jeune, internet n'existait pas donc quand j'étais dans l'événementiel on placardait des affiches, on distribuait des flyers mais maintenant avec les réseaux sociaux vous pouvez atteindre un nombre de personnes en 2-3 clics, pour moi c'est formidable. C'est un super moyen pour faire connaître votre société, votre produit ou votre service. C'est vraiment génial, presque tout le monde a un GSM aujourd'hui.

Sur combien de réseaux sociaux êtes-vous présents ? Lesquels et pourquoi ceux-là ?

Facebook, Instagram, Tripadvisor et notre site internet en plus. Tripadvisor parce que c'est international pour tout ce qui est retour du service rendu puisque les gens regardent beaucoup TripAdvisor, surtout les touristes étrangers. Facebook parce que qui n'a pas Facebook aujourd'hui. Et Instagram parce qu'on s'est dit que c'était un réseau que pas mal de personnes utilisent, même si je suis pas un geek, donc je ne sais pas quel est l'impact mais on a vraiment essayé de prendre les réseaux sociaux les plus connus.

Quel est le but de votre présence sur les réseaux sociaux ?

Promouvoir, faire connaître le service. Pas pour la vente en direct dans un premier temps, mais d'abord pour dire qu'on existe. Parce que ce n'est pas rien que des tours touristiques, on fait aussi de la mobilité d'hôte, c'est à dire que les personnes peuvent nous arrêter n'importe où pour aller d'un point A à un point B. Donc c'est vraiment se faire connaître pour faire savoir aux gens que le service existe parce que quand on sort avec le Tuk Tuk les gens nous regardent avec des grands yeux en disant "mais qu'est-ce que c'est que ça". On est encore très petit donc l'essentiel c'est vraiment de promouvoir le produit et se faire connaître.

Avez-vous une idée de l'impact de votre présence sur les réseaux sociaux ?

Sincèrement on n'y a pas encore réfléchi... Sur Facebook je crois pas qu'on a un impact immense parce qu'on a pas un réseau fort développé et je ne suis pas tous les jours sur Facebook, j'aime mieux le contact direct. Mais pour l'instant à notre niveau ça n'a pas un impact énorme.

Pourriez-vous vous en passer ?

Non non non. Parce que comme j'ai dit on n'a pas le budget pour du marketing donc pour l'instant on en peut vraiment pas s'en passer. Toutes nos forces on essaie de les mettre dans les réseaux sociaux pour nous faire connaître.

Voyez-vous des effets négatifs ?

En ce qui concerne une société ça peut être risqué à partir du moment où il y a une personne qui n'a pas apprécié pour quelque raison que ce soit le service donc ça peut effectivement freiner les autres personnes à adhérer au service ou au produit mais je crois que c'est un risque à prendre. De toute façon toute critique est bonne à prendre et on est là pour améliorer ce qu'il ne va pas.

Recommanderiez-vous aux entrepreneurs qui n'utilisent aucuns réseaux sociaux de les utiliser et pourquoi ?

J'encouragerais à 200% tout ce qui est réseaux sociaux pour les entreprises, oui. A l'heure d'aujourd'hui on ne peut plus s'en passer. On ne peut plus faire marche arrière et pour une entreprise qui débute c'est indispensable. Si un réseau se présente à vous, vous n'allez pas dire non.

Se faire connaître est-il le seul avantage pour vous ? *En tout le premier. Mais effectivement après il y a d'autres avantages qui peuvent arriver. On peut avoir d'autres entreprises via les réseaux comme nous on l'a eu qui viennent vers vous pour vous proposer un complément de service, une association... Mais au départ si on n'était pas sur les réseaux sociaux, ces associations ne seraient pas venus vers nous.*

Pensez-vous que la localisation des entrepreneurs est un frein à leur développement ?

Tout à fait. On nous présente comme une entreprise saisonnière. En effet les Tuk Tuk ça fait vacances et été mais on a des bâches pour la pluie et des sièges chauffant pour les périodes les plus froides donc on travaille toute l'année. Donc si on était situés dans les pays chauds on aurait du travail toute l'année... Mais mis à part ça on est persuadés que ça va fonctionner et que via les réseaux sociaux encore une fois on peut se faire connaître et dire que ce n'est pas uniquement pour l'été mais toute l'année.

Est-ce que vous pensez que les entrepreneurs ont plus facile à se lancer même en étant en pleine campagne si on reste dans le périmètre de la Belgique ? *Je n'en suis vraiment pas sûr. Parce qu'encore une fois il y a toute cette rage taxatoire qui s'abat sur l'entrepreneur et ça pour moi c'est le plus grand frein. Et il y a tous ces appâts où on vous dit qu'on va vous donner des subsides etc alors on se dit qu'on va y aller et puis niet, il y a tout le temps des conditions, des freins etc et si vous voulez engager comme pour notre part des personnes dans votre entreprise encore une fois c'est des freins et des taxes et des cotisations... donc je crois que la Belgique n'est pas facile malgré les quelques avantages qu'on peut avoir au niveau fédéral c'est à dire que le 1er employé vous ne payez pas mais après un an vous êtes obligé de l'engager donc ça revient au même. Et puis le secteur du tourisme est fortement impacté avec les attentats... Donc on a eu une dispense des cotisations sociales mais qu'on doit repayer cette année donc le double ! Donc ça ne nous avantage pas non plus... Donc y'a encore quelques efforts à faire ce niveau-là au niveau de l'entrepreneuriat qui n'est pas facile du tout. Aux états unis on fait tout pour vous soutenir et pour que votre idée fonctionne. Ici il y a un côté rigide qui décourage les entrepreneurs.*

Questions générales fin

Par votre expérience, quelles idées concrètes proposeriez-vous pour permettre de développer l'entrepreneuriat en Belgique ?

Les subsides, c'est mensonger tout ça ! Les entreprises comme Brusoc qui reçoivent des fonds de l'Europe et qui ont des millions... On n'a rien eu du tout ! Il faut apporter 50% de la somme que vous demandez, passer en commission... C'est vraiment pour décourager les entrepreneurs. Et puis après vous apprenez que les administrateurs ont piqué de l'argent dans les caisses... C'est à être dégoûté. Il faut vraiment qu'on facilite le soutien financier et l'administratif. Quand vous avez déjà les finances qui sont là ça vous motive à aller plus loin. Mais quand vous n'avez pas de financement, et que le côté administratif vient encore vous tomber sur le coin de la tête, vous êtes vraiment découragé. Et alors au niveau taxation je ne vous en parle même pas. Je comprends qu'on doive payer des taxes mais c'est quelque chose qui décourage à 200%. Les cotisations sociales qu'on doit payer pour une sprl alors qu'elle n'a même pas débuté... Les taxes sont là alors qu'on n'a même pas fait un cent de bénéfice. Toutes les sociétés la première année sont déficitaires mais le gouvernement est à votre porte pour que vous payiez vos taxes. Il n'y a aucun soutien à ce niveau-là. Je trouve qu'il faudrait leur laisser un temps d'adaptation à ce niveau-là pour leur permettre de se développer. Il y a pas mal de faillite, il faudrait se poser la question de pourquoi. Ici on a commencé notre activité sur Bruxelles. Les autorités à Bruxelles nous ont dit "attention il y a pas mal de gens qui sont venus avec cette idée et qui se sont pété la figure", ce sont leurs propres mots. Alors quel est le soutien qu'ils nous apportent ? On fait quand même la promotion de leur ville de manière originale et écologique. On ne demandait même pas des soutiens financiers mais des aides de pub et tout a été refusé... Alors je ne sais pas quel soutien nous ont apporté les autorités, à part leur découragement. Par contre l'office du tourisme de Liège nous a appelé et là on a vraiment un vrai soutien. Donc je dirais que c'est plutôt ce soutien qu'on est tenu d'attendre pour promouvoir l'entrepreneuriat.