

## Analyse Solocal : Le RSI (Retour sur investissement) toujours plus stratégique pour la reprise des TPE/PME en France

**Près d'un an et demi après le premier confinement, le rapport des entreprises à leur visibilité et à leur communication a évolué. Grands groupes comme TPE/PME ont pris conscience de la nécessité de renforcer leur présence sur Internet afin de déployer leur stratégie d'acquisition et générer des leads (contacts prospects) qualifiés et transformables en business. S'appuyant sur son expertise et sur les 314 000 entreprises clientes, Solocal dévoile ses enseignements sur cette nouvelle configuration du marché des TPE/PME.**

**Hervé Milcent, directeur général de Solocal, déclare :** « La digitalisation des commerces a, en un an, fait une progression de plusieurs années. Nos commerçants et artisans sont désormais attentifs à leur référencement, plébiscitent la relation personnalisée que permet le CRM, déploient des services à forte valeur ajoutée telles que le click & collect ou la prise de rendez-vous. Vital durant les confinements, le digital sera désormais la clé d'une croissance durable et central pour faire face à la concurrence des plateformes. Cette crise a permis aux commerçants de faire ce bond digital si exigeant et leurs attentes sont désormais plus fortes. Nous avons à cœur chez Solocal de leur apporter des réponses concrètes via des solutions performantes et accessibles qui reposent sur un accompagnement quotidien et local grâce à nos équipes. Nous avons à cœur d'être les accompagnateurs de confiance de cette transition digitale. »

### Impact de la crise sanitaire : l'accélération confirmée de la digitalisation

D'après une étude du cabinet McKinsey & Company, 55% des échanges avec les clients se font aujourd'hui en ligne, représentant ainsi un bond de trois ans par rapport aux prévisions pré-Covid. En outre, 30% des commerçants estiment que le recours aux outils digitaux a permis de maintenir leur activité depuis le début de la pandémie. Celles-ci ont bien identifié les leviers digitaux à activer pour générer des contacts qualifiés :

- Être présent sur les principaux carrefours d'audience internet pour poser les bases de leur visibilité ;
- Proposer du contenu et des services à valeur ajoutée aux consommateurs pour miser sur le référencement et le transactionnel ;
- Avoir un site pour présenter son entreprise, ses services, ses produits et mieux maîtriser son image ;
- Accroître sa visibilité pour générer des leads transformables en business en misant sur la communication digitale.

Cependant, si l'accélération est perceptible, les dirigeants d'entreprise sont confrontés à des obstacles de taille et à la réalité du quotidien, s'articulant notamment autour **du manque de temps et de ressources** (55% des entreprises de moins de 20 salariés déclarent manquer de temps pour s'engager dans la transformation numérique) et **un manque de compétences** permettant de déployer une réelle stratégie numérique (37% évoquent la complexité de sa mise en œuvre).

## **Le RSI (Retour sur investissement): trois lettres, une attente majeure des entreprises**

Toutes les entreprises n'ont pas les mêmes attentes en matière de retour sur investissement. Plus la maturité numérique des structures est avancée, plus l'attente en matière de retour sur investissement est élevée. Passant d'attentes liées aux « **solutions de moyens** », les chefs d'entreprises s'inscrivent aujourd'hui dans **une exigence de résultats** : attirer des leads qualifiés pour les convertir en chiffre d'affaires, générer du business pour apporter de la croissance à son entreprise.

### **Comment se calcule un RSI?**

*Connaître son retour sur investissement est primordial dans la stratégie d'une entreprise, et ce pour plusieurs raisons :*

- *C'est un indicateur essentiel pour gérer les investissements d'une entreprise et bien piloter son activité ;*
- *Il permet de mesurer le rendement d'un investissement tout en prenant en compte les sommes investies et l'argent engagé ;*
- *Il aide à comprendre le rapport entre les coûts engendrés par une action de communication et l'activité commerciale gérée.*

*Un concept qui repose sur une formule simple :*

**$(\text{Gain de l'investissement} - \text{coût de l'investissement}) / \text{Coût de l'investissement}$**   
**Multipliez le résultat par 100 et vous obtenez votre ROI**

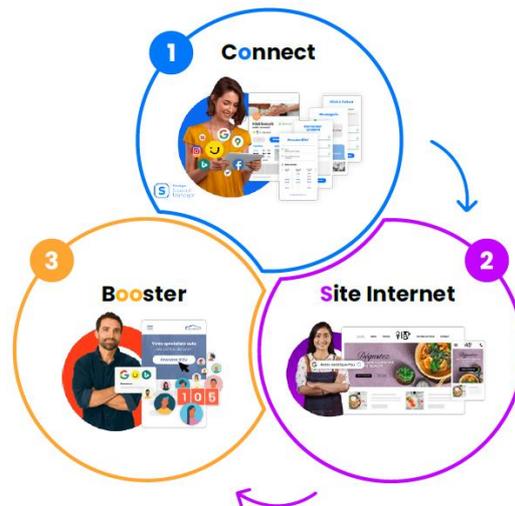
**EX : une entreprise qui investit 10 000€ par an sur le digital lui a généré 23 000€ de CA -> elle aura pour RSI  $(23\ 000 - 10\ 000) / 10\ 000 = 1,3$**

**Pour 1€ investi, 1,3€ de gagné !**

**L'offre Solocal : entre agilité et réponse complète au besoin de digitalisation des TPE/PME et des grands comptes**

En tant qu'acteur privilégié dans la relation des chefs d'entreprises et commerçants avec leur public, Solocal a axé sa réflexion autour de ces nouveaux enjeux numériques. L'objectif : **proposer une gamme de solutions spécifiques et progressives** pour répondre à leur besoin de visibilité, de référencement naturel, de services digitaux, de référencement payant...

Cette offre se décline en trois services :

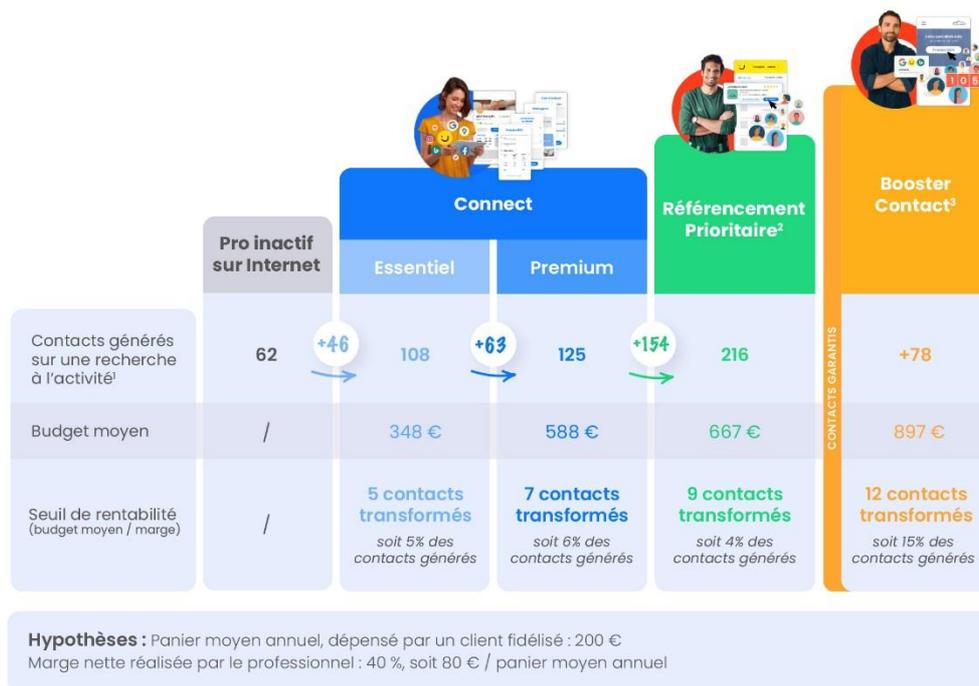


- **L'offre Connect**, qui constitue le premier palier de la digitalisation de la TPE/PME et permet d'acter sa présence sur internet et d'activer des services digitaux pour développer son activité ;
- **L'offre « Site internet »**, constituant le deuxième pallier, propose comme son nom l'indique la création puis la mise en ligne d'un site web clé en main, visible et propre à l'entreprise et bien référencé sur les moteurs ;
- **L'offre « Booster »**, la dernière pierre de la stratégie digitale, via des solutions de publicité digitale et de génération de contacts qualifiés, surexpose le pro sur les moteurs de recherche, les réseaux sociaux et les sites partenaires.

Ces offres, adressée à tout chef d'entreprise de TPE/PME, répond à l'ambition de Solocal de fournir à chaque dirigeant un accès équitable et qualitatif à la communication digitale et au développement de la présence en ligne.

## Analyse de la rentabilité des solutions Solocal

Focus sur l'activité « Institut de beauté »



- **62 contacts**, c'est en moyenne ce qu'un institut de beauté obtient par an comme contacts générés naturellement sans qu'une action particulière de communication digitale soit mise en place ;
- En adhérant à l'offre **Connect Essentiel**, cet institut reçoit **106 contacts**. C'est ce que lui apporte en moyenne par an une présence *full web* optimisée. Ainsi, 5 contacts transformés suffisent pour rentabiliser l'investissement ;
- **125 contacts**, c'est ce qu'apporte la solution **Connect Premium** en moyenne/an à ce même institut de beauté, les services transactionnels proposés participant à l'augmentation de ces contacts. Là encore, 7 contacts transformés permettent de rentabiliser l'investissement ;
- En adhérant à l'offre Référencement Prioritaire, chaque professionnel reçoit en moyenne **216 contacts**, soit **154 contacts supplémentaires** par rapport à l'offre Connect ;
- En enfin, l'offre **Booster Contact**, un gérant d'institut de beauté est assuré de recevoir **78 contacts** de plus.

**Pour Solocal, le RSI est aujourd'hui LE facteur déterminant le succès des campagnes de communication numérique. Les équipes de datas scientists et marketing ont passé en revue l'ensemble des données de l'entreprise pour matérialiser la performance des offres du groupe sur plus de 600 activités dans toute la France.**



[Pour retrouver l'ensemble des enseignements et des analyses portées par Solocal quant à cette nouvelle organisation du marché et ce besoin de digitalisation des PME /TPE, retrouvez notre livre blanc « De l'audience à la génération de valeur » en cliquant sur ce lien.](#)

**Contact presse :**

Jessy Doin

Tel : 06.78.39.09.38

Mail : [jessy.doin@plead.fr](mailto:jessy.doin@plead.fr)

**A propos de Solocal – [www.solocal.com](http://www.solocal.com)**

Solocal est le partenaire digital de toutes les entreprises locales en France, que ce soit des ETI, TPE, PME ou grandes enseignes à réseaux. Notre mission : dynamiser la vie locale. Nous travaillons chaque jour à révéler le potentiel de toutes les entreprises en les connectant à leurs clients grâce à des services digitaux innovants. Nous conseillons 315 000 entreprises clientes présentes partout en France et les accompagnons pour booster leur activité grâce à nos services digitaux (Présence relationnelle, Site Internet, Publicité digitale). Nous sommes également aux côtés des utilisateurs pour leur faire vivre la meilleure expérience digitale avec PagesJaunes et Ooreka, et nos partenaires Gafa\*. Nous mettons ainsi à la disposition des professionnels et du grand public des services à très fortes audiences sur nos propres médias, notre data géolocalisée, nos plateformes technologiques évolutives, notre couverture commerciale unique en France, nos partenariats privilégiés avec les acteurs du numérique et nos talents en matière de data, de développement et de marketing digital. Solocal est par ailleurs labellisé Digital Ad Trust. Pour tout savoir sur Solocal (Euronext Paris « LOCAL ») : restons en contact @solocal \* GAFAM : Google, Microsoft/Bing Facebook, , Apple, Amazon