

Introduction

Pour rendre vivantes les pages du rapport d'activités 2012, la parole avait été donnée aux collaborateurs directs de la Chambre. Ils y décrivaient donc ce qui fait leur quotidien en répondant aux questions « pour qui ? », « pourquoi ? » et « comment ? » en relation avec leurs fonctions respectives.

Nous avons opté en 2013 pour une méthode assez similaire. Là où cela était possible, nous avons demandé à des membres ou des clients de nous commenter l'utilisation des produits et services de la Chambre.

En conclusion de ce rapport, sont reprises des informations plus institutionnelles qui font aussi la vie de la CCIH mais qui n'ont pas une incidence directe sur l'offre de services. En quelque sorte, l'envers du décor. Nous avons jugé utile de les laisser pour le contexte général.

A tout seigneur, tout honneur ...

Le mot du Président, par Patrick Coulon

« Cette année verra le renouvellement statutaire de notre conseil d'administration et comité de direction. Je profite donc, de ces quelques lignes, pour remercier vivement et sincèrement nos administrateurs pour leurs implications en notre Chambre et plus particulièrement le comité de direction sortant, avec lequel nous avons beaucoup et fort bien travaillé. Je m'engage fermement à faire au mieux pour qu'il en soit de la sorte avec les futurs membres de notre nouveau CA.

Il me tient aussi à cœur de remercier nos collaboratrices et collaborateurs, qui sont sur le pont, tous les jours inlassablement afin que la machine tourne, ma foi fort bien ».

Une vue d'ensemble,

La CCIH en 6 termes : ASBL de droit privé, prestataire de services, réseau d'affaires, ancrage local, présence internationale. Elle est en outre a-politique et a-syndicale.

La CCIH en 4 métiers :

- Les formalités Export et Création : Certificats d'origine, visas de documents, services ambassades, carnets ATA, services traductions, formations techniques,... Pour le volet création : guichet d'entreprises agréé.
- La mise en réseau (événements, formations et communication) : Business event, visite d'entreprises, petit-déjeuner d'informations,... Séminaires inter et intra entreprises, cycles de formations thématiques, clubs (management, commercial, RSE, coaching, environnement, directeurs financiers, Intelligence Stratégique,...), cours de langue. Nos supports de communication pour et par nos membres : CCImag, lettre d'informations « Crescendo » et sa version électronique, revue de presse quotidienne,...
- L'accompagnement d'entreprise : sur les thématiques énergétiques (« Facilitateur URE Process »), sur le développement de courant d'affaires entre le nord et le sud du pays (« Viavia ») et sur la veille et l'Intelligence Stratégique (Rehgis). En général, centrale de réponses et d'aiguillage pour les questions liées à la gestion de l'entreprise.
- Acteur de développement économique local : Partenaire de différents comités de développement stratégique (Zone Igretec et Idea), relais institutionnels multiples. Promoteur de sa zone d'activités et des entreprises locales. La CCIH est intégrée dans la Chambre Wallonne et la Fédération belge.

La CCIH compte 1000 membres, 20 administrateurs, et 14 collaborateurs répartis sur 3 antennes.

Le développement à l'international

Les CCI sont officiellement mandatées pour délivrer aux entreprises les certificats d'origine (CO) et les carnets d'admission temporaire (ATA). Les Chambres sont aussi amenées à viser d'autres documents commerciaux à la demande des entreprises, ou à les assister dans leurs démarches auprès d'ambassades et Services Publics Fédéraux (SPF) établis à Bruxelles. Ces missions constituent d'ailleurs le métier historique des CCI en Belgique, ainsi qu'un peu partout dans le monde.

Témoignage CO : *« Nous avons obtenu et obtenons encore régulièrement de gros marchés pour la Chine et avons donc besoin régulièrement de certificats d'origine (CO). Nous avons préparé cette situation et sommes venus à une séance d'information CO, organisée par la CCIH. On nous a expliqué en détails comment prouver l'origine et compléter un CO. Nous avons donc demandé à tous nos fournisseurs des preuves acceptées par le SPF Economie et donc par la CCIH. Nous étions fin prêts lorsque les commandes ont été expédiées. Notre expérience est positive et la demande de CO est très simple une fois que l'on a tous les éléments. L'équipe de la CCIH est toujours à l'écoute de nos besoins même si les exigences sont là »*. Mme M. Jakonic, société Alstom Belgium S.A.

Les formalités liées à l'émission des CO n'implique pas toutes les entreprises exportatrices, loin s'en faut. Le volume des transactions reste néanmoins un indicateur de la santé des secteurs économiques. L'année 2013 a constitué un record absolu pour la CCIH. Le tableau ci-après reprend l'évolution du nombre de formalités opérées sur nos trois antennes.

Produits/année	2013	2012	2011	2010	2009
Total CO dont	9646	9404	8231	6857	6408
• C.O. papiers	4502	5490	5932	5632	5834
• C.O. digitaux	5144	3914	2299	1225	574
Visas	3640	3526	3068	2863	2527
Ambassades	377	143	74	155	126
Carnets ATA	25	45	19	20	19

Comme ces données l'indiquent, la plate-forme électronique des CO (Digichambers) est pleinement opérationnelle et d'un point de vue stratégique, elle nous permet de garder une avance technique non négligeable sur le marché belge et nous profile aussi avantageusement dans le cadre européen en vue de l'introduction de la Directive Services. L'événement majeur de 2013 est le dépassement définitif, et non plus temporaire, de la version électronique par rapport à la version papier.

Témoignage « Digichambers » : *« Nous nous sommes inscrits sur le site Digichambers car cela nous paraissait un système simple et efficace nous permettant de demander des CO. Le gain de temps et de déplacement est inestimable. Même si nos débuts ont été délicats pour des problèmes informatiques, nous sommes désormais actifs et cela se passe très bien. Un des avantages du système est le traitement très rapide ; un autre, que nous pouvons créer des modèles que nous reprenons très facilement pour les dossiers suivants. Tout est enregistré sur le site sécurisé. La digitalisation est une réelle avancée pour tous les documents à l'export. Nous exportons dans plus de 50*

pays (comme le Chine, les Etats-Unis, le Brésil, ...) et avons toujours eu une oreille attentive de l'équipe de la CCIH lorsque nous avons des questions à l'export ». Mme Vanhamme, responsable des expéditions, Sensors and Synergy (Sensy SA)

Depuis de nombreuses années, tout comme les autres CCI wallonnes, notre mission est aussi d'informer, d'orienter et de renseigner les entreprises wallonnes désireuses d'exporter. Les questions demeurent très ponctuelles et celles qui nécessitent un suivi spécialisé sont réorientées vers d'autres partenaires. Via le Secrétariat d'Intendance à l'Exportation (SIEx), nous assurons, en soutien de l'AWEX, la promotion de certaines audiences des Attachés Economiques et Commerciaux en poste à l'étranger et nous faisons de même avec des attachés douaniers en collaboration avec la Fédération des CCI.

L'AWEX nous a aussi confié la gestion d'une subvention destinée à favoriser les traductions techniques et commerciales des PME exportatrices. Permettre aux exportateurs de réduire leur budget « traductions » de moitié nous apparaît comme un soutien efficace et nécessaire. Nous avons établi 77 traductions éligibles, dans le cadre de cet incitant, en 2013.

Témoignage : *« Dans le but de profiter de l'incitant traduction accordé par l'Awex aux entreprises wallonnes, j'ai eu l'occasion de faire appel au service Traductions de la CCIH, pour quelques dossiers (d'un point de vue juridique, technique et commercial). L'équipe est toujours à l'écoute, joignable, et sympathique. Le devis est envoyé rapidement, et dès confirmation, le travail est lancé et exécuté dans des délais et prix compétitifs. Lors d'un travail important et urgent, l'équipe a d'ailleurs pu me fournir la traduction au fur et à mesure de l'avancement, ce qui était très professionnel. Je recommande vivement leur service ! »* Nathalie Kaye, Executive Secretary, Tercel Oldfield Products Belgium

Notre offre de services en formations « commerce international » ou en tables de conversation répond aux mêmes attentes. Le succès rencontré par nos séminaires et cycles est même renforcé par une demande d'accompagnement en intra-entreprise.

Enfin, il reste une dernière formalité : le carnet ATA (Admission Temporaire de Marchandises) pour prospecter hors de l'Union Européenne (foire, dépannage, spectacle, concours hippiques, etc...). Le carnet peut traverser plus de 52 pays sur les cinq continents, sans la moindre taxe ou coût dû au dédouanement. La vérification reste simple et rapide.

Les marchés étrangers sont à notre porte. Passez celle de votre CCI.

Le Guichet d'entreprises agréé Formalis

Le Guichet d'entreprises est une activité à part au sein de la CCIH, car ce service public, présent sur notre siège de Charleroi, accueille tous types d'entreprises, personnes physiques ou personnes morales, pour des besoins légaux très spécifiques. En effet, les données de la Banque Carrefour des Entreprises (BCE) deviennent la référence pour des organismes officiels tels l'AFSCA, l'ONSS,... . Ceux-ci exigent des données complètes et correctes et les amendes commencent à être effectives ! Le Guichet d'entreprises est une mission que nous avons acceptée en 2003, d'abord en solo, et depuis 2008 en partenariat opérationnel avec le Group S.

Cette mission comprend entre autres les fonctions suivantes :

- Réalisation des inscriptions des personnes physiques et de la qualité commerciale des personnes morales, avec contrôle des accès à la gestion et aux professions réglementées le cas échéant.
- Modification des données et/ou radiation des entreprises commerciales et non commerciales
- Guichet unique européen
- Immatriculation, modification, radiation à la TVA
- Inscription à la caisse d'assurances sociales du Group S pour indépendant ou société.

Nous délivrons également de plus en plus d'extraits BCE comme preuve de légitimité des entreprises belges à l'étranger. Nous avons développé autant que possible les démarches à distance, par mail de manière privilégiée, ou par courrier exceptionnellement, pour pallier aux problèmes de mobilité.

Le nombre de démarches reste constant (environ 22 dossiers par mois en 2013 pour un total de 259 dossiers). Beaucoup de clients reviennent régulièrement pour leurs demandes de modification ou pour des conseils personnalisés en diverses matières liées à l'exercice de leur activité indépendante. La CCIH propose aussi des informations à la création (ABCCom) qui dépasse son rôle de Guichet agréé.

Les événements et la communication

A tous niveaux de fonctions (dirigeants, cadres, employés, etc.), nos membres et non-membres cherchent à établir de nouveaux contacts et à mieux connaître leurs voisins, principalement pour développer entre eux des affaires, mais également pour faire à travers l'échange, la découverte de l'autre.

La cellule « Evénements » de la CCI Hainaut leur donne la possibilité de se mettre en réseau et de découvrir des « voisins » moins connus (voire méconnus), en organisant toute une série d'activités : business lunch (une personnalité du monde économique est invitée à débattre d'un sujet avec eux), la visite ou la nocturne en entreprise (qui permet de découvrir un savoir-faire et des équipements), un cocktail qui peut revêtir plusieurs formes (« ambulant » à au sein du Wan et de ses carlingues d'avion, par exemple) mais dont le but reste d'échanger des cartes de visites, une Assemblée Générale, un cocktail pour fêter la nouvelle année, etc.

Témoignage « networking » : *« Google joined with the Chamber of Commerce to hold an effective networking evening. We are a big investor in the Hainaut and need to show to local businesses the opportunities our investments offer. Our event with the Chamber allowed us to achieve this goal - in a most enjoyable way »*. William Echikson, Google, Head of Community Relations, Europe

Participer aux activités de la Chambre, c'est se donner toutes les chances d'étoffer son réseau de contacts et de conclure potentiellement de bonnes affaires.

Témoignage « networking » : *« Directeur technique depuis 4 ans chez Electrotechnic, faire partie de la C.C.I.H. était pour moi une évidence. Oui mais Pourquoi ?... »*

Electrotechnic est une PME de 20 personnes spécialisée dans l'électricité industriel et plus précisément dans le ferroviaire. Ayant un secteur « niche » très particulier, il nous est donc difficile de se développer sur d'autres marchés. C'est là que la C.C.I.H. intervient : Avec son équipe très dynamique et dévouée, elle met en place des networking par le biais d'activités de découverte d'entreprises, ainsi que diverses formations basées sur les nouvelles technologies de communications.

Grâce à la C.C.I.H., nous ne nous sentons pas seuls, mais surtout nous ne sommes pas seuls. Ces activités de networking nous apportent surtout le moyen de rencontrer d'autres décideurs et acteurs économiques, avec qui nous avons l'opportunité de partager nos problèmes et solutions pour survivre par ces temps difficiles. Ces relations ainsi créés nous permettent également de développer nos propres réseaux de networking et donc d'accélérer le processus de développement commercial de façon considérable. Merci à toute l'équipe de la C.C.I.H. ». Joël Charles, Directeur Technique, Electrotechnic

Pour suivre nos activités et savoir ce que font les autres, mais aussi pour connaître nos produits et services ou bénéficier d'informations utiles, la cellule « Communication » de la CCI Hainaut informe les membres au travers de différents supports de communication : la newsletter imprimée Crescendo (envoyée tous les 2 mois à 1800 adresses), la version électronique du Crescendo (envoyée chaque mois à +/- 4000 adresses mails), des cartons et des e-mails d'invitation (afin de marquer et mieux cibler certaines activités), le mensuel CCI Mag, la Revue de Presse quotidienne (par mail), le site web (qui fera peau neuve au printemps 2014), le groupe CCIH sur LinkedIn, etc.

Témoignage « CCIMAG » : *« Paraître dans le CCI mag est assurément une expérience positive. Avec un certain étonnement, il faut bien l'avouer, j'ai reçu bon nombres d'appels, les uns questionnant, les autres félicitant. Cela signifie que le CCI mag est lu, et l'engouement rencontré démontre un intérêt bien marqué pour l'activité économique de notre région. N'hésitez pas à répondre présent dès que la sollicitation sera sur votre bureau. »* Marc Charlot, Administrateur-Délégué, Brion et Charlot SA

Nos événements et notre communication se doivent de faire rayonner un sentiment positif et de confiance en soi sur notre zone d'activités, qui cruellement manque des deux. C'est le challenge que nous relevons à longueur d'année.

Le département (in)formations

En 2013, la CCIH a poursuivi ses activités de formations déclinées sous forme de séminaires techniques, cycles thématiques, formations longues, cours de langues et clubs thématiques.

En contact permanent avec les entreprises, nous sommes informés de leurs besoins en formations et nous y répondons, que ce soit suite à une évolution de

législation ou de réglementation ou en vue d'une mise à niveau des compétences de leur personnel.

En 2013, plusieurs clubs thématiques (Directeurs financiers, Commercial et Management) ont complété l'offre en Club Intelligence Stratégique et en RSE (cf.infra). Pour rappel, un club thématique ou lié à une fonction se crée avec une dizaine de participants qui choisissent lors d'une première séance à la fois le lieu de réunion, le calendrier et les 8 ou 10 sujets qu'ils veulent voir traités dans un catalogue proposé. Il s'agit bien d'une formule collective de formation en petit groupe et de partage d'expériences.

Témoignage « club commercial » : *« L'offre de mon interlocuteur à la CCIH tombait à point nommé, car elle cadrerait parfaitement avec mes objectifs immédiats : connaître et comprendre le marché de mon secteur. Je m'intéressais donc a priori plus à la possibilité d'étendre mon réseau qu'aux formations proposées. Pourtant, dès la première demi-journée, j'ai compris que l'approche de la CCIH était complètement différente, alliant pragmatisme et originalité. En effet, les formateurs exercent tous une activité professionnelle et, s'ils nous parlent de techniques commerciales, c'est toujours en connaissance de cause et avec des exemples concrets, que tout commercial est amené à rencontrer dans sa carrière. Les participants eux-mêmes ajoutent spontanément leur propre vécu, et les échanges qui en ressortent sont vraiment enrichissants. De nature assez méthodique, j'ai décidé d'appliquer rapidement certaines méthodes, et je n'ai pu que m'en féliciter. Au final, j'estime que ma participation au Club m'a permis non seulement de faire connaissance avec des confrères, d'acquérir ou de rafraîchir certaines compétences, mais aussi de raffermir ma confiance en moi. En bref, j'en suis ressorti grandi, et recommande chaudement ce cursus aux commerciaux, novices ou confirmés ».* Jean-François Cavez, Service commercial, Les Ateliers de Tertre

Comme les activités des entreprises hainuyères dépassent largement les frontières de la Belgique, la CCIH les épaula au quotidien notamment par l'accomplissement de toute une série de formalités à l'export (cf. supra). Conscients de l'importance d'une bonne maîtrise des langues pour leur développement international, nous proposons des cours de langues ou des tables de conversation en entreprise (en anglais et en néerlandais principalement).

Outre les formations inter-entreprises, nous pouvons aussi organiser en intra-entreprises quantité de thématiques qui sont alors abordées par des spécialistes taillant les contenus sur mesure.

Pour vos formations, suivez nos informations.

Témoignage « Club management » : *« Lorsque j'ai lu la Newsletter de la Chambre proposant, dans le Club Management, de développer une attitude gagnant/gagnant avec la hiérarchie et les collaborateurs, apprendre à communiquer efficacement afin d'obtenir les résultats souhaités, apprendre à déléguer et à développer l'autonomie et l'efficacité des collaborateurs, apprendre à faire évoluer son équipe vers plus de cohérence et de performance, j'ai de suite pensé que cela correspondait exactement à mes besoins du moment. Dès la première séance, j'ai été impressionnée par le professionnalisme et l'expérience d'Isabelle Marionex, la Coach du Club. Les participants, très motivés, partagent leur expérience et ajoutent encore à l'intérêt des réunions du Club.*

Participer au Club Management m'a permis de rencontrer des personnes très intéressantes, de découvrir des techniques de communication et d'approfondir certaines techniques de développement personnel que je connaissais mais ne mettais pas assez souvent en pratique. Je les utilise maintenant très souvent, et parfois même en dehors du travail, parce qu'il faut aussi gérer la communication au sein de la famille. Je suis ravie d'avoir participé au Club et je le recommande vivement à tous ceux qui souhaitent améliorer ou changer leurs méthodes de communication ». Juliette Bodson, Gérante, Babelwords

L'implication de la CCIH en Responsabilité Sociétale des Entreprises (RSE)

L'année 2015 verra apparaître l'obligation de l'insertion de clauses sociétales et environnementales dans les marchés publics. C'est la raison pour laquelle nous forçons le trait pour convaincre nos membres, et les entreprises de notre zone en général, de rejoindre le projet Quadrant initié par la Fédération belge des CCI et supporté par le Secrétariat d'Etat à l'Intégration Sociale.

Le Club RSE 2013-2014 s'articule autour d'ateliers de formation, d'une rencontre individuelle coach/apprenant au sein de chacune des entreprises participantes et d'une visite d'entreprise active en développement durable. Une plus grande mixité avec l'économie sociale est aussi au programme de ce cycle.

Au sein même de la CCIH, un groupe de travail s'est créé en vue de l'insertion de ces bonnes pratiques dans notre gestion quotidienne.

Rejoignez-nous et soyez ainsi prêts à répondre aux futurs marchés publics.

Témoignage RSE : *« Lors d'une visite de notre entreprise dans le cadre des économies d'énergie, une actrice de la CCIH nous a invités à une table ronde RSE.*

Je recherchais quelque chose de neuf dans la continuité des managements QSE. Et en particulier, dans le cadre de l'ISO14001, la RSE m'offrait une vision plus ouverte, ce que je recherchais, en impliquant mieux le personnel. J'ai donc mis un pied dans la 3^{ème} révolution industrielle et c'est passionnant ! » Eric Baudoux, Coordinateur Environnement, Infrabel, Atelier de Bascoup.

La sensibilisation et l'accompagnement en Intelligence Stratégique (Rehgis)

Outre l'accompagnement individuel des entreprises, via les « Webscan » notamment (cf. infra), le département ReHGIS se donne aussi comme mission d'informer et de sensibiliser les entreprises aux concepts de l'Intelligence Stratégique.

Ainsi, l'équipe ReHGIS publie mensuellement un article dans le CCI Mag. Dans son objectif d'information et de vulgarisation, le département alimente également d'autres canaux d'information, sur Internet. ReHGIS anime ainsi un blog et, depuis 2012, a accru sa présence sur les réseaux sociaux LinkedIn et Twitter.

Ces canaux permettent à ReHGIS de faire la promotion de ses événements de sensibilisation et de ses cycles d'ateliers en Intelligence Stratégique. Deux sessions de ce dernier, appelé « Club I.S. », ont ainsi été mises sur pied en 2013, à Charleroi et à Mons. Des cadres et dirigeants de PME hennuyères y ont pris part, découvrant plus en détail les trois piliers de l'Intelligence Stratégique que sont la Veille, l'Influence et la Protection.

Pouvoir familiariser les entreprises hennuyères à ces trois piliers V.I.P. demeure la compétence métier de ReHGIS. *Notre connaissance* et expérience sont mises à la disposition des sociétés pour les aider, grâce aux techniques et aux outils les plus appropriés, à exprimer leurs besoins en:

- **Veille** concurrentielle : veiller à l'environnement, à leur réputation, anticiper les réactions de leurs concurrents...
- **Influence** : développer leur réseau et accroître leurs contacts...
- **Protection** : de leur "savoir-faire", protéger leurs données, sauvegarder leur image...

Témoignage « club IS » : *« Mes découvertes par rapport à l'Intelligence Stratégique ont été beaucoup plus importantes que je ne l'appréhendais suite à ma participation au Club I.S. . Je pensais déjà pas mal m'y connaître dans le domaine, mais maintenant j'ai l'humilité de dire que j'ai appris beaucoup de choses. J'utilise notamment désormais d'autres outils que Google. Suite à ce Club I.S., je pense que notre analyse des demandes sera plus professionnelle, plus poussée. Cela peut nous amener à aller plus loin, mais aussi à être beaucoup plus prudent, entre autres.*

On a toujours des choses à apprendre et, pour rester performant, il faut toujours aller de l'avant. L'évolution des technologies, mais aussi des pratiques de nos concurrents, de nos partenaires, de nos clients, va tellement vite qu'il est vraiment nécessaire de rester au courant. En plus, ce qui n'est pas négligeable, participer à ce Club I.S. permet d'élargir son réseau parce que l'on rencontre des personnes venant d'autres horizons qui sont elles aussi très intéressantes. »
Ludy Mansart, co-fondateur et gestionnaire de la clientèle, Easy-Concept

Mais le public sensibilisé à l'Intelligence Stratégique ne s'arrête pas aux participants du « Club I.S. », puisque ReHGIS a également organisé, en 2013, trois événements traitant chacun d'un des trois piliers, avec pour thèmes le réseau social Linked'In, l'E-réputation et le cloud computing. Près de 100 personnes ont pris part à ces événements.

Témoignage « atelier » : *« Notre objectif, en participant aux ateliers LinkedIn de ReHGIS, était double: optimiser la page entreprise de Recywall, qui existait déjà préalablement, afin de mettre en avant nos services, mais aussi et surtout créer un groupe francophone sur la valorisation des déchets, ce qui n'existait pas encore, sauf pour le Canada.*

L'atelier auquel nous avons participé nous a permis d'obtenir des réponses sur la marche à suivre pour utiliser au mieux Linked'In. Maintenant, Recywall diffuse sa newsletter sur sa page entreprise, mais aussi des infos utiles pour les entreprises wallonnes, comme notre guidance technologique «valowall» sur la problématique des déchets, tandis que notre groupe dédié a vu le jour». Giuseppina Scarantino, Conseillère technologique, Recywall G.I.E.

Avec le double objectif de combler les nécessités des entreprises dans le 1^e pilier (la veille) et de les y accompagner de manière individuelle, nous avons créé le produit Webscan, un service de veille destiné à analyser et décrypter les stratégies de communication et de visibilité mises en place par leurs concurrents sur Internet. Pendant l'année 2013, la cellule Rehgis a permis à 20 sociétés de faire leurs premiers pas dans la veille et vers une mise en place d'une démarche en Intelligence Stratégique.

Témoignage « webscan » : *« Nous avons entendu parler du Département ReHGIS et du Webscan au cours de participations à une conférence et au Club I.S. . C'est de cette manière que nous nous sommes intéressés à l'Intelligence Stratégique et au services que pouvait fournir la CCI Hainaut dans cette matière. Préalablement à la réalisation de ce Webscan pour le compte d'Areplus, le Département ReHGIS a très bien ciblé ce que nous lui demandions. Après restitution, nous avons pu constater que ce travail de recherche et d'analyse correspondait à ce que nous attendions, que ReHGIS avait tapé juste où il fallait. Nous avons aujourd'hui une meilleure connaissance du sujet dont ce Webscan faisait l'objet.*

Il est difficile de cibler les bénéfiques qu'une société peut tirer d'un Webscan tant ce service peut avoir de multiples facettes, mais elle a toutes les raisons de faire appel au Département ReHGIS. Toute société a besoin de connaître l'environnement dans lequel elle évolue, et cela passe par ce service ! », Benoît Fally, Managing Director, Areplus

Nous sommes attentifs aux besoins exprimés et cette aptitude fait, qu'aujourd'hui, nous continuons d'élargir nos prestations en développant des nouveaux services qui amèneront les PME à découvrir et mettre en pratique les deux autres piliers de l'Intelligence Stratégique : l'Influence et la Protection.

Le projet Viavia (Wallonie-Flandre-Bruxelles)

Dans le cadre des fonds structurels liés au Plan Marshall, la Chambre, outre Rehgis, s'est positionnée sur un projet transversal wallon de développement de courant d'affaires entre les trois régions belges. Le projet Viavia y répond en vous facilitant la recherche d'informations sur le commerce intra-belge, en vous proposant des actions collectives sur des salons professionnels ou lors de rencontres BtoB, séminaires, visites d'entreprises en Flandre,... et en vous accompagnant de manière personnalisée dans votre recherche de partenaires commerciaux et techniques.

Certes la barrière linguistique est réelle, mais elle s'applique à toute entreprise se développant à l'international, sauf à vouloir se restreindre volontairement aux pays francophones. La démarche intellectuelle est donc la même vis-à-vis de la Flandre sauf que l'environnement socio-politique est quasi-identique au nôtre. Pourquoi dès lors cette frilosité de nos entreprises quand les entreprises flamandes se montrent plus curieuses ?

Témoignage « visite de la raffinerie Total en Flandre » : *« Ce fut parfait merci ! Les contacts que j'ai mis en route à la suite de cette journée sont prometteurs »*. Philippe van Droogenbroeck, Gérant, Sogesart sprl

Soyez donc curieux, poussez la porte de votre voisin. Les frontières n'arrêtent pas le développement des affaires, à fortiori une frontière linguistique au sein d'un même pays.

Le facilitateur URE (utilisation rationnelle de l'énergie) Process

Au-delà des séminaires et des formations par petits groupes d'entreprises, le projet reste avant tout orienté vers des pré-checks énergétiques. Les entreprises et la Région wallonne, pouvoir subsidiant, nous le demandent. Le thème est certes porteur mais au-delà de ce premier constat, le produit est réellement calibré. Les autres aspects de la mission recouvrent principalement des rédactions d'article de vulgarisation ou de fonds ainsi que des success stories en la matière. La visibilité média offerte par la thématique rejaille sur l'ensemble de la CCIH et notre facilitateur draine un public et des contacts nouveaux qui ne sont pas habituels pour la Chambre.

La Région wallonne nous a accordé sa confiance pour la poursuite de l'action en 2013 sous les mêmes conditions. Le consortium constitué par la CCIH, la CCI Luxembourg Belge et le Bureau 3J Consult fonctionne de manière souple et démontre que la mutualisation de produits ou services reste la piste de développement à privilégier car, par ce biais, nous pouvons mieux répondre aux attentes et proposer la même offre de manière transversale.

Témoignage : « La sensibilisation de notre entreprise Bridgestone Aircraft Tire pour la thématique de l'URE a débuté il y a un peu plus de 5 années. Fortuitement, cela correspond également à ma rencontre avec Philippe Smekens, le conseiller de la CCIH qui n'a cessé depuis lors de nous accompagner, de nous conseiller et surtout de nous encourager dans le développement des bonnes pratiques en matière énergétique. En 2008, nous avons tout d'abord pu bénéficier d'une formation en audit énergétique qui est le point de départ indispensable pour entrer dans une démarche scientifiquement orientée d'amélioration.

De nombreux projets se sont ensuite succédé chez Bridgestone qui ont contribué à diminuer drastiquement nos consommations de gaz naturel. Là encore, la cellule énergie de la CCIH nous a épaulés et a régulièrement mis en avant nos actions comme exemple de bonne pratique afin de sensibiliser d'autres entreprises à la recherche d'idées ou de solutions similaires. Dernièrement, nous participé à l'organisation deux séances 'in situ' de formation axées sur la sensibilisation des délégués syndicaux à l'utilisation rationnelle de l'énergie.

Voilà pourquoi je tenais aujourd'hui à leur rendre ce témoignage et à les remercier pour leur dynamisme et efficacité ! » Nicolas Latouche, Directeur Engineering & Maintenance, Bridgestone Aircraft Tire Europe

Le développement commercial

La présence visuelle de nos partenaires sur une série de supports de communication leur offre l'exclusivité sectorielle. Une convention couvre le secteur des secrétariats sociaux (Group S), le secteur bancaire (CBC), le secteur des assurances (Fédérale Assurance), le secteur énergétique (Electrabel) ainsi que le secteur des TIC (Belgacom). Nous remercions vivement nos partenaires et nous espérons que cette collaboration reste fructueuse à long terme. Nous avons aussi des partenariats portant sur des produits ou services. Ainsi Tempo Team sponsorise nos formations, Euler Hermès offre aux membres une couverture différenciée d'assurance-crédit et Deloitte reste fidèlement notre partenaire pour la communication électronique. Des partenaires ponctuels nous ont aussi fait confiance pour des sponsorings d'activités tout au long de l'année. Nous les en remercions tous.

D'autre part, les actions de fidélisation des membres ont été renforcées par une politique "d'offres privilèges" ainsi que par des propositions de cadeaux lors du renouvellement des cotisations. Le concept des "offres privilèges" est un référencement exclusif de produits et services. A cet effet, la Chambre négocie pour ses membres un différentiel quantitatif (financier) et qualitatif (statut de client privilégié) avec le partenaire. L'offre de couverture d'assurance-crédit avec Euler Hermès en est un bon exemple. De nombreux autres exemples verront le jour en 2014 sous une dénomination commune : la CCI Box.

Enfin, le rôle du responsable commercial est bien entendu de rencontrer et de susciter les attentes de nos membres ou prospects au profit des autres départements et/ou services de la Chambre. Les réunions internes entre départements tendent d'ailleurs systématiquement à consolider cette approche.

Témoignage « membership » : *« CMI est surtout connu dans la région liégeoise alors que CMI Maintenance Hainaut est une PME de 150 personnes avec une diversité d'activités non négligeable, il fallait donc se faire connaître dans notre région et un préalable est l'inscription à la chambre de commerce locale. Le fait d'être membre est primordial pour être informé des diverses manifestations des CCI et ainsi mieux connaître les industries/sociétés voisines et d'autres régions. Viavia est également très intéressant pour notre développement dans les Flandres. La CCIH offre un éventail de services dont nous aurons certainement besoin dans le futur. Les rencontres lors de petit-déjeuners et autres walking-dinners sont aussi des événements auxquels nous prenons part. En bref, l'adhésion nous paraissait opportune ».* Pascal WASTERLAIN Technico-Commercial CMI Maintenance Hainaut, CMI Services

La gestion interne

Le « Backoffice » comprend, comme un peu partout :

- Les ressources humaines : Gestion des contrats de travail, congés, absences, salaires, entrées et sorties de personnel, contacts avec le secrétariat social, contacts privilégiés avec le personnel ...
- La gestion comptable et financière : Encodages comptables (achats, ventes, financiers) et facturation, gestion des comptes bancaires, placements, écritures comptables particulières, préparation du budget, préparation des résultats, gestion des impayés et recours éventuels, les déclarations de créances (DC) pour les projets (ReHGIS, Viavia, ...), ...

Témoignage « comptabilité » : *« Parmi toutes les entreprises et associations que je rencontre périodiquement dans le cadre de mon métier d'expert-comptable, certaines sont particulièrement agréables à visiter.*

Après plus de dix ans de collaboration avec la chambre, c'est toujours un grand plaisir pour moi, de côtoyer tout son personnel à la fois accueillant et chaleureux mais aussi dynamique et professionnel dans le travail.

J'ai toujours pensé qu'hormis la personnalité de chacun et chacune, les responsables avaient su insuffler ce petit air de je ne sais quoi qui permet de conjuguer rigueur, efficacité, performances avec sympathie et amitiés professionnelles ». Patrick Baudrez, Expert-Comptable, S.C. Bureau comptable P. Baudrez sprl

- Les achats : Toutes les demandes de nouveaux matériel (informatique, mobilier de bureau...) ainsi que de matériel plus classique (fournitures de bureau, boissons pour le personnel, fournitures pour la salle de réunion ...) passent par le département gestion interne.
- La qualité : La CCI Hainaut est certifiée ISO 9000 depuis l'année 2001. Ce système qualité est primordial pour faire évoluer la qualité des services rendus à notre clientèle. Il nous oblige aussi à plus de rigueur dans la réalisation de certaines tâches. Tout le personnel se réunit régulièrement (environ tous les 3 mois) autour de ce thème.

Il faut bien entendu y ajouter l'intendance, la logistique, l'accueil téléphonique, l'entretien des locaux ainsi que toute une série de petites tâches non répertoriées.

L'envers du décor

Toutes les missions de la Chambre ne pourraient voir le jour sans une équipe forte, soudée par un esprit de service et d'efficacité. Elle est certes petite mais polyvalente, délocalisée mais motivée. Elle se nourrit de discussions et de partages, chacun pouvant compter sur l'autre et chaque compétence étant complémentaire. C'est donc d'une équipe forte de volontés affirmées et responsables, que la chambre peut s'enorgueillir. Les administrateurs y sont tout autant dévoués... sans parler du Président.

Cette motivation se manifeste aussi dans la représentativité de nos mandats. Il nous aura fallu un certain temps pour faire accepter notre rôle de partenaire de développement économique local, mais il nous est définitivement acquis par l'ubiquité des représentations socio-économiques et de plus en plus par nos prises de position dans le respect de nos statuts. Notre présence en tant qu'acteur de proximité et partenaire économique local doit servir à conforter les chefs d'entreprise dans leur volonté de s'y investir davantage.

La CCIH est en outre représentée au sein d'organismes faitiers tels que la Chambre Wallonne de Commerce et d'Industrie (CWCI), la Fédération belge des CCI, Digichambers SA, ...

Elle propose aussi des juges sociaux, représentants des employeurs au Tribunal du Travail de Charleroi et de Mons ainsi qu'à la Cour du Travail de Mons. Les mandats y sont d'une durée de 5 ans. Pour les deux Tribunaux, un appel permanent est lancé à toute candidature pour constituer des réserves.

CONCLUSIONS

Le mouvement de renforcement au sein du réseau régional continue à progresser par la mise en commun de produits et services. Nous pensons que cette tendance reste impérative pour le futur des CCI et leurs places dans le paysage économique de notre pays. Le réseau privé belge des CCI, à ancrage local mais intégré à l'échelon international, reste une originalité qui fait sens; le développement économique des entreprises ne s'arrêtant pas à des frontières réelles ou virtuelles.

Le développement des Chambres, et de la nôtre en particulier, tient compte de la dualité existante dans les CCI entre les activités commerciales et les activités institutionnelles. Mais la réserve neutre des Chambres cède de plus en plus le pas à un plus grand souci de communication institutionnelle et de positionnement commercial. Ce double renforcement prévaut tant au niveau wallon qu'au travers de la Fédération belge.

La Chambre de Commerce et d'Industrie du Hainaut est, et restera donc, exclusivement au service des entreprises. Ouverte, en toute indépendance, aux partenariats, et bien décidée, comme dans les années antérieures, à contribuer activement au développement de sa zone d'action et donc de la Wallonie.

La CCI Hainaut

La CCI Hainaut apporte, aux entreprises de sa zone d'activités, des services de qualité qui visent à promouvoir et à développer l'essor économique.

Emanation des entreprises, la CCI Hainaut, c'est...

- Un réseau privé d'entreprises de toutes tailles et de tous secteurs
- Une large gamme de services à valeur ajoutée, du networking à l'internationalisation en passant par la formation et l'accompagnement individuel d'entreprises.
- Un rôle institutionnel reconnu de représentation des entreprises dans le cadre du développement économique local
- Le représentant régional accrédité du réseau mondial des CCI
- Une neutralité et une indépendance affirmées
- Des collaborateurs spécialisés à votre service.
- Un conseil d'administration composé principalement de dirigeants d'entreprises.
- Un millier d'entreprises membres qui nous font confiance.

Etre actif au sein de la Chambre de Commerce et d'Industrie, c'est contribuer au développement économique durable du Hainaut et participer activement à la valorisation de son image