

Introduction

Comme l'an passé, nous démontrons la vivacité des métiers en incorporant, là où cela était possible des tableaux et des listings. L'exercice s'est révélé instructif en l'occurrence pour les événements et les formations où la présentation sous forme de calendrier donne une image assez diversifiée et dense.

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.

Le mot du Président, par Patrick Coulon

« Après 3 ans et demi, le temps est venu de passer la main. Je suis parfaitement convaincu que mon successeur, Danny Roossens, accomplira sa présidence avec autant de cœur à l'ouvrage qu'il en a été pour la mienne et le remercie vivement pour son engagement envers notre Chambre.

Il est donc temps de faire le bilan de ce mandat. Lors de ma nomination, je vous avais clairement indiqué souhaiter une continuité au regard de ce que mes prédécesseurs avaient accompli, mais aussi de profiter d'opportunités qui indubitablement apparaîtraient. Ce qui est dit est dit, ce fut le cas. Le soutien à Mons 2015 via notre réseau national, bilatéral et européen en est un exemple. Très vite, et au vu des événements socio-économiques mais aussi géopolitiques qui ont marqué mon mandat, je me suis particulièrement appliqué à faire en sorte que notre CCI, mais aussi la CWCI soit plus et mieux présente au niveau institutionnel, car pour que les choses bougent, donner un avis par médias interposé est certes important, mais doit s'asseoir sur du plus solide; seule une présence large sans être dispersée auprès d'organes de poids est indispensable afin d'être plus écouté et surtout entendu.

Pour que les choses tournent, il faut une grande complicité avec l'opérationnel, ce fut très clairement le cas, merci à toute l'équipe et spécifiquement à notre directeur. Merci encore à nos administrateurs, membres de notre CD, du CA, qui m'ont soutenu en veillant, de par les débats toujours constructifs, à la bonne marche de notre organisation.

Grand merci à toutes et tous pour votre confiance et bon vent à Danny ».

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 mais ceci n'empêchant pas de parfois prendre position, selon les circonstances qui nous impactent ou qui impactent nos membres.

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, visites 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 »), sur les « groupements d'employeurs » ainsi que 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.

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.

Les formalités liées à l'émission des CO n'impliquent pas toutes les entreprises exportatrices, loin s'en faut. Le volume des transactions reste néanmoins un indicateur de la santé des secteurs économiques et plus particulièrement sur notre zone. L'année 2015 a constitué un nouveau record absolu pour la CCIH. Le tableau ci-après reprend l'évolution du nombre de formalités opérées sur nos sièges.

Produits/année	2015	2014	2013	2012	2011	2010
Total CO dont	13033	11753	9646	9404	8231	6857
• <i>C.O. papiers</i>	1387	3027	4502	5490	5932	5632
• <i>C.O. digitaux</i>	11646	8726	5144	3914	2299	1225
Visas	4691	4459	3640	3526	3068	2863
Ambassades	781	669	377	143	74	155
Carnets ATA	51	31	25	45	19	20
Traductions	79	86	77	90		
Globalsign	52	35	92			

La dématérialisation via Digichambers a, en l'espace de 3 ans, éclipsé les documents papier qui nécessitaient un déplacement physique en nos locaux. Le pourcentage de dématérialisation a atteint +/- 90 % tout au long de l'année 2015.

L'autre dématérialisation orchestrée par Digichambers a concerné le carnet ATA (Admission Temporaire de Marchandises pour prospecter hors de l'Union Européenne lors de foires, dépannages, spectacles, concours hippiques, etc...). Le carnet peut traverser plus de 52 pays sur les cinq continents, sans la moindre taxe ou coût dû au dédouanement. L'investissement Digichambers a été effectué en 2014 et la nouvelle plateforme était disponible au début 2015. Une campagne de publicité a suivi ce lancement ainsi que des plans de communication au sein du réseau des CCI. Est-ce la double raison de la simplification administrative et de la publicité ? Le fait est que l'accroissement significatif du nombre de carnets vendus nous pousse, via la Fédération, à continuer de développer cette plate-forme de dématérialisation pour les autres formalités. De nombreuses, et potentiellement importantes négociations sont en cours avec divers interlocuteurs, dont les douanes belges. L'avantage concurrentiel de cette plate-forme, ainsi que la présence mondiale des CCI, nous permettent d'espérer de futurs développements.

D'autre part et 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 apparait

comme un soutien efficace et nécessaire. Nous avons fait réaliser 79 traductions éligibles, dans le cadre de cet incitant, en 2015.

Notre offre de services en formations « commerce international » ou en cours de langues répond aux mêmes attentes. Le succès rencontré par nos séminaires et cycles est même renforcé par une demande d'accompagnement en intra-entreprise. Nous allons du reste tester en 2016 une formation sur les Incoterms sous forme de jeux de rôle afin d'adapter le contenu pédagogique vers les jeunes générations devant traiter avec ces matières.

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.

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, pour pallier aux problèmes de mobilité.

Le nombre de démarches reste constant (une moyenne de 200 dossiers par an). 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, qui dépasse son rôle de Guichet agréé.

Les événements et les formations

Présentées sous forme de calendrier, la présence et la diversité de notre offre de networking et de formations frappent l'esprit. Les différents types d'activités trouvent des publics différents et la multiplication des genres est diversifiée par une meilleure segmentation des publics.

Rapport d'activités de la CCIH 2015

Date	Lieu	Sujet	Orateur	Nombre inscrits
20/01	Mons	Business Game Intelligence Stratégique	AEI	8
20/01	Charleroi	Actualités de la loi-programme	Deloitte	13
21/01	La Louvière	Club Commercial (8/8): « Utilisation professionnelle de l'Internet »	Greg Piotto CGRoup	9
22/01	Charleroi	Vous en avez marre de votre patron ? Comprenez-vous avant de le comprendre !	Isabelle Marionex	10
27/01	Mons	Exposition Van Gogh au Bam	Cocktail Nouvel an	162
10/02	Charleroi	Petit déjeuner -Le brevet unitaire européen	Geoffrey Bailleux	10
10/02	Mons	Commerciaux, adaptez-vous au profil de votre client !	Christian Kottmann	10
17/02	Charleroi	Fiscalité environnementale, aspects fédéraux, régionaux et locaux	Deloitte	13
26/02	Mons	Rédaction de courriers commerciaux	Christian Lause	15
10/03	Mons	Apprendre à traiter les objections	Ch.Kottmann	10
11/03	Mons	Trends Gazelles	Micx	140
17/03	Gosselies	Techniques de financements du besoin en fonds de roulement	Deloitte	13
24/03	Charleroi	Conclusion et exécution du contrat de travail	Sabine de Cock	13
24/03	Manage	Soirée nouveaux membres		20
27-03	Charleroi	Business Game Intelligence Stratégique	AEI	4
20/04	Pont de Loup	Visite d'entreprise -ICDI		70
21/04	Charleroi	Suspension du contrat de travail	S. Blondeau	14
23/04	Sambreville	Visite d'entreprise -Seplex		80
28/04	Mons	Appel à fournisseurs	Séance d'info	28
28/04	La Louvière	Fin du contrat de travail	Th. Chevalier	12
06/05	Gosselies	Aides Publiques en Flandre & Groupements d'employeurs	Agentschap Ondernemen F. Hurdebise	11
07/05	La Louvière	Rémunération et durée du travail	Sabine de Cock	16
20/05	Charleroi	Business Event – Découverte de la nouvelle Jaguar		63
21/05	Charleroi	Visite d'entreprise – Alstom		80
27/05	Charleroi	Séance d'info pour le club environnement		8
28/05	La Louvière	12 pistes pour faire du cash	Olivier Kahn	22
23/06	Feluy	Assemblée générale – Champêtre		116

Rapport d'activités de la CCIH 2015

25/08	Saint-Vaast	Barbecue-networking : "Comment faire grandir votre société grâce au réseautage?"	Fred Colantonio	65
14/09	Mons	Séance d'informations CO	AF Meuter	9
15/09	Obourg	Permis d'environnement	Abv/VDE legal	8
17/09	Farciennes	Dragage sur la Sambre	Cocktail	80
21/09	Mons	Séance Info ATA	AF Meuter	8
24/09	La Louvière	Petit déjeuner – L'enregistrement belge de vos nanomatériaux	Me. Antthony Bochon	15
29/09	La Louvière	Comprendre et gérer la génération Y	Alain Mulatin	12
30/09	Créalys (Gembloux)	Besoin d'un stagiaire néerlandophone ? Quelle valeur-ajoutée pour votre entreprise ?	Universiteit Gent Hogeschool Antwerpen	26
08/10	La Louvière	Je deviens chef de mes anciens collègues. Comment faire ?	Francis Van Looy	13
13/10	marcinelle	Gestion des eaux usées	Abv/vde legal	8
13/10	Bruxelles	Visite d'entreprise – Dispatching d'Electrabel	Stéphane Pirotte	24
20/10	Charleroi	Séance de lancement du club « entre soie »		17
22/10 au 19/11	Casteau et Charleroi	Pôle Formation en Intelligence Stratégique	AEI, CCIH, ...	18
27/10	Charleroi	Azimut	Breakfast in Monceau	44
29/10	La Louvière	Vous en avez marre de vos collaborateurs ? Comprenez-vous avant de les comprendre !	Isabelle Marionex	16
10/11	Gosselies	Permis d'environnement	Abv/VDE legal	8
10/11	Mons	Exposition Verlaine au Bam	Business Event	93
19/11	Charleroi	Comprendre les comptes annuels	Karin Comblé	8
19/11	Charleroi	La course aux affaires	Business Race Hainaut	60
26/11	Mons	Analyser votre société	Karin Comblé	5
01/12	Manage	Mieux se connaître pour mieux (se) diriger (Entre Soie)	Isabelle Marionex	15
03/12	La Louvière	BMW-LOUYET	Breakfast in La Louvière	40
08/12	Houdeng-Goegnies	Sols pollués Gestion des déchets	Abv/vde legal	8
15/12	Mons	Lunch-Débat- Ikea Mons, le voisin suédois	K. Van Nieuwenburg	75

Au registre des nouveautés networking en 2015, signalons le concept de « Breakfast in...» sous forme de petit déjeuner dans une entreprise de services pour un nombre volontairement limité de participants, activité exclusivement réservée à des membres. Cette activité répond à une demande à la fois des inviteurs, où aucun process n'est à montrer et dont nous déclinions les demandes jusqu'à présent pour cette raison, et des membres invités, une activité gratuite, rapide et conviviale où le pitch est affirmé : échangez vos cartes de visite. L'autre activité « Invit et moi », non communiquée ouvertement, portait sur une invitation sélective de 3 membres (que nous ne voyons pas à nos activités) qui devaient eux-mêmes inviter quelqu'un. La Chambre prenait en charge les repas et proposait tout simplement un lieu d'échanges autour d'un bon repas. L'activité a été appréciée et est en réflexion pour la modéliser sur de la récurrence.

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.

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

La communication

Pour suivre nos activités, mais aussi pour faire connaître les produits et services ou bénéficier d'informations utiles, 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, le groupe Rehgis et CCIH sur LinkedIn, etc.

Au rayon des nouveautés 2015, le site Web de la Chambre va subir de nouveaux développements, conçus et développés en 2015 mais qui seront d'application en 2016. Il s'agit d'un espace membre renforcé, où, par exemple, des offres réservées pourront être proposées, et ce, exclusivement dans une optique de membres à membres. En termes de communication, les résultats d'une enquête menée auprès de 50 membres, choisis de manière aléatoire, ont débouché directement sur un renforcement de la ligne éditoriale en phase avec les attentes énoncées, à savoir ce que les entreprises nous disent : « parlez-nous de nous ! ».

Nos événements et notre communication se doivent de faire rayonner un sentiment positif et de confiance en soi sur notre zone d'activités, tant à la fois en termes d'appartenance géographique que d'appartenance à l'organisme. C'est le challenge que nous tentons de relever à longueur d'année.

Les formations

En 2015, la CCIH a poursuivi ses activités de formations déclinées sous forme de séminaires techniques, cycles thématiques, formations longues, cours de langues et clubs thématiques (cf. ci-dessus le calendrier).

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 2015, plusieurs clubs thématiques ont complété l'offre en Club Intelligence Stratégique. Pour rappel, un club thématique ou lié à une fonction se crée avec une douzaine 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.

Conscients de l'importance d'une bonne maîtrise des langues pour le développement international des entreprises hainuyères, 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.

L'ensemble de notre offre de formations se trouve sur le site internet. Un catalogue permanent de ce que nous pouvons offrir ou développer en matière de formations se retrouve en ligne. Il est régulièrement modifié pour répondre aux nouveaux besoins apparus. Une version plus courte, reprenant en quelque sorte les typologies de formations, est insérée dans un petit coffret cadeau qui est distribué en clientèle. L'idée sous-jacente derrière ces deux catalogues est de montrer notre grande souplesse en la matière et de nous positionner comme un prestataire naturel.

Voici les changements intervenus en 2015 pour renforcer cette prégnance. Nous avons décidé d'offrir la gratuité automatique des séminaires de base aux membres, pour les différencier, les remercier de leur adhésion et renforcer leur sentiment d'appartenance à la Chambre. Cette gratuité a été rendue possible par la confiance témoignée par nos sponsors « séminaires » que nous remercions vivement ici, à savoir Tempo-Team et AGI Services. Pour nous différencier, et répondre à des attentes plus spécifiques, nous avons aussi élaboré et commercialisé un club, à la fois de formations, loisure et partage d'expériences, à destination de nos membres féminins. Le « Club Entre Soie » a été lancé en fin d'année avec un groupe très dynamique. Un second club, spécifiquement orienté « jeunes dirigeants », a été commercialisé en fin d'année dans une optique décomplexée de faire faire des affaires à nos jeunes membres. Le but secondaire est pour la chambre de mieux appréhender les attentes des jeunes membres et de pouvoir anticiper le renouvellement du membership général. Ce club sera limité à 30 participants, se voyant une fois par mois. En fonction du

développement pris, il sera dupliqué dans le région du Centre et de Mons-Borinage.

Donc, pour vos formations, suivez nos informations.

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

L'année 2015 a vu apparaître l'obligation de l'insertion de clauses sociétales et environnementales dans certains marchés publics. C'est la raison pour laquelle nous avons forcé le trait pour convaincre nos membres, et les entreprises de notre zone en général, à rejoindre les différents projets Quadrant initiés, depuis quelques années, par la Fédération belge des CCI et supportés par le Secrétariat d'Etat à l'Intégration Sociale.

Le dernier Club RSE, selon ce schéma directeur, s'est déroulé en 2014. En 2015, ce programme s'est arrêté faute de moyens financiers au niveau fédéral. Nous avons dès lors réfléchi à une suite basée sur notre expérience et les attentes formulées par les entreprises. Cette nouvelle offre sera permanente et s'articulera autour de 3 étages (information, formation/suivi individuel et certification). La volonté est d'amener l'entreprise participante à une certification qui commence à être reconnue de manière internationale. Ceci étant dit, il nous faut bien reconnaître que cette thématique est encore très loin des préoccupations quotidiennes de bon nombre d'entreprises de notre zone d'activités et dès lors n'a pas rencontré de réel intérêt jusqu'à présent. Nous poursuivrons néanmoins la communication et la commercialisation de cette offre de service, avec le secret espoir que le futur nous donnera raison d'avoir insisté.

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

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

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

Outre l'accompagnement individuel des entreprises, le département ReHGIS se donne aussi comme mission d'informer et de sensibiliser les entreprises aux concepts de l'Intelligence Stratégique.

Ainsi, l'équipe 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. Des cadres et dirigeants de PME hennuyères y prennent part, découvrant plus en détail les trois piliers de l'Intelligence Stratégique que sont la Veille, l'Influence et la Protection.

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, le produit Webscan a été développé. Pour rappel, il s'agit d'un service de veille destiné à analyser et décrypter les stratégies de communication et de visibilité mises en place par leurs concurrents sur Internet. Nous sommes attentifs aux besoins exprimés et cette aptitude fait, qu'aujourd'hui, nos prestations incorporent des nouveaux services qui amènent les PME à découvrir et mettre en pratique les deux autres piliers de l'Intelligence Stratégique : l'Influence et la Protection.

En outre, cette vision globale anticipée de l'offre nous est demandée dans le cadre de la nouvelle programmation des fonds structurels FEDER, pour laquelle nous avons introduit une fiche-projet, à la fois dans la continuité de notre expérience mais aussi dans le renforcement de l'accompagnement individuel. Cette nouvelle programmation aurait dû être confirmée en 2014, mais un retard certain dans le chef des décideurs institutionnels en a empêché la mise en place opérationnelle. En 2015, nous avons dû néanmoins conclure l'ancienne programmation en août et débuté la nouvelle fiche-projet avec les nouveaux attendus (c'est-à-dire recentraliser le tout sur plus d'accompagnement individuel d'entreprises). Notre anticipation nous a donc permis de pouvoir continuer notre offre de service avec seulement de légers aménagements. Les demandes enregistrées depuis confortent nos choix et nous permettent d'atteindre les objectifs fixés.

Le projet Viavia (Wallonie-Flandre-Bruxelles)

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

Cette fiche n'a pas été retenue dans le cadre de la nouvelle programmation Feder et cette action s'est donc terminée en septembre 2015. Ceci étant dit, la problématique reste inchangée et la thématique sera poursuivie d'une autre façon, quand l'occasion se présentera, sur fonds propres. 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.

Nous avons retiré l'opportunité de cette difficulté en réincorporant la personne dédiée au projet au sein de l'équipe back office qui en avait bien besoin au vu de l'accroissement des missions déléguées et des suivis qui en découlent. Elle sera en outre chargée de valider ou non des futurs projets émanant notamment de la Fédération.

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 dédié à des pré-checks énergétiques. Le thème est

certes porteur mais au-delà de ce premier constat, le service est réellement calibré. Les différentiels énergétiques réduisent la compétitivité des entreprises belges ; ce qui explique le carnet de rendez-vous bien chargé de notre facilitateur. La neutralité institutionnelle et commerciale de la Chambre joue d'ailleurs un grand rôle dans cette approche car nous ne sommes jamais juges et parties. Les recommandations formulées dans les rapports de pré-check donnent des pistes d'amélioration énergétique (vapeur, air comprimé, froid,...) mais ne les instrumentalisent pas.

Les autres aspects de la mission recouvrent principalement des rédactions d'article de vulgarisation ainsi que des success stories en la matière. La visibilité média offerte par la thématique rejaillit 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 continue à nous accorder sa confiance pour la poursuite de l'action en 2015-2016 sous les mêmes conditions. Le consortium constitué par la CCIH, la CCI Luxembourg Belge et le Bureau Pirotech fonctionne de manière souple et démontre que la mutualisation de produits et 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.

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 (Proximus). Nous remercions vivement nos partenaires et nous espérons que cette collaboration restera fructueuse à long terme. Nous avons aussi des partenariats portant sur des produits ou services. Ainsi Tempo Team, rejoint en 2015 par AGI Services, sponsorisent 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. Après la « CCI Box » en 2014, le renforcement de différenciation au profit des membres a concerné, en 2015, à la fois la communication (plus de profils « people »), les events (activités gratuites exclusivement réservées aux membres) mais encore l'élaboration de produits. Pour ces derniers, des modules internet d'offres privilèges BtoB seront opérationnels au printemps 2016 (le premier est « je recherche... » et le second sera « le deal du moment »).

Enfin, le rôle des chargés de relations (engagement d'une seconde personne en 2015) 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. Ils doivent aussi de plus en plus souvent justifier le retour sur investissement que constitue l'affiliation, même si en l'occurrence, nous sommes les moins chers de Belgique. La différenciation évoquée ci-dessus va en toute logique dans ce sens. A noter enfin, la poursuite des « soirées nouveaux membres » en 2015.

L'ensemble de ces actions et notre recherche constante d'être au plus près des besoins variés de nos membres nous ont permis en 2015 d'obtenir des résultats positifs, notamment en termes de membres. La question de l'appartenance à un réseau d'entreprises, quel qu'il soit, devient inexorablement une question qui transcende tous les réseaux. L'émergence de nouveaux joueurs en la matière comble un vide, mais force avant tout les autres réseaux d'entreprises à se remettre en question. Nous devons donc rester vigilants car les attentes changent de plus en plus souvent ; sans parler du caractère générationnel de cette évolution!

La gestion interne

Les organes statutaires se sont réunis comme suit en 2015 :

- Le Comité de Direction s'est réuni 7 fois.
- Le Conseil d'Administration s'est réuni 3 fois.
- L'Assemblée Générale s'est tenue le 23 juin dans le cadre de la Ferme de la Haillebaude.

Le Conseil d'Administration élu lors de l'Assemblée Générale de 2014 se compose de Messieurs Charlot Marc, Coulon Patrick, De Coster Arnaud, (démission de Delaigle Jean François en raison de son changement d'activités), Drousie Denis, Mendicino Albert (en remplacement d'Alain Flament parti à la retraite), Koeckelberg Norbert, Mazur Maxime, Onraedt Marc, Pirnay Jean Sébastien, Pirson Bernard, Pistis Romuald, Polloni Matthieu, Roosens Danny, Vandernoot Georges, Vecchio Jérôme, Vincent Patrick, Wanty Christophe (les personnes dont les noms sont soulignés, siègent aussi au Comité de Direction). Deux administrateurs, comme le prévoient les statuts, ont été cooptés en la personne de Messieurs Bouckaert Didier et Etienne Stéphane. Le Président Patrick Coulon poursuit donc son premier mandat de 3 ans. Que l'ensemble des administrateurs soit ici remercié pour sa fidélité à l'égard de la Chambre.

L'équipe opérationnelle se composait en fin 2015 de 15 personnes, suite à l'engagement en novembre d'un second chargé de relations dédicacé à Mons-Borinage-Centre. Notre technicienne de surface a aussi pris sa retraite en 2015 et a été remplacée par sa nièce. Qu'elle soit ici remerciée pour ses bons services et sa gentillesse tout au long de ses années au sein de la Chambre. Plusieurs collaborateurs ont suivi une formation continuée dans leurs domaines respectifs afin de mieux en appréhender l'évolution. Ils ont aussi participé activement à diverses réflexions ou groupes de travail au sein de la Chambre. L'esprit d'équipe de la Chambre reste un des fondements de son développement. Ce rapport d'activités ne serait pas complet si des remerciements sincères et mérités n'étaient adressés à l'ensemble des collaborateurs.

En ce qui concerne les bâtiments, les dossiers évoluent très positivement. En effet, le long bras de fer avec la ville de Charleroi pour trouver la solution adéquate et appropriée pour le départ de la menuiserie de nos locaux s'est enfin achevé par une convention avec calendrier de déménagement (réalisé début 2016). Des travaux sont commandés pour la séparation physique des impétrants et le réaménagement de l'arrière du rez-de-chaussée. Pour notre siège de Mons, le projet d'une construction neuve en co-propriété évolue bien; peut-être pas à la vitesse souhaitée, mais l'ensemble des intervenants est en phase. Ce dossier devrait néanmoins s'accélérer en 2016.

Dans le cadre de notre certification ISO 9001 (depuis 2001), nous avons tenu, le 22 février 2016, notre Revue de Direction annuelle portant sur l'année 2015. Au cours de cette réunion, les remarques / suggestions / félicitations de la part des clients extérieurs ont été passées en revue, ainsi que les contrôles en réception des marchandises et les évaluations des fournisseurs. De même, les objectifs tant généraux que par département ont été collégialement redéfinis et approuvés pour l'année 2016.

Nous nous sommes en outre préparés à notre sixième re-certification, qui a eu lieu au printemps 2015. La certification est octroyée à la CCIH pour : *"l'ensemble des services, y compris les formations, prestés au profit des entreprises de sa zone d'action et plus particulièrement de ses membres, pour leur développement, leur succès et l'essor économique local"*. La CCIH prouve ainsi aux entreprises de sa zone qu'elle reste toujours à l'écoute des remarques et suggestions de ses membres.

L'envers du décor

Toutes ces missions de la Chambre ne pourraient voir le jour sans une équipe institutionnelle et opérationnelle forte, soudée par un esprit de service et d'efficacité. Cette motivation se manifeste aussi dans la représentativité de ses mandats. Il n'est pas inutile de rappeler que le développement local d'une région se base sur une synergie des différents acteurs. C'est à cet effet que, pour représenter les entreprises locales auprès de différentes autorités et coordonner ses activités avec celles d'autres acteurs locaux, la CCIH mandate des représentants aux travaux d'un certain nombre d'institutions et organismes à caractère socio-économique.

Mandats exercés dans la région de Charleroi

- CDS (Comité de Développement Stratégique) : 2 représentants directs et participations à différentes commissions
- HERACLES : 1 administrateur
- SLC (structure locale de Coordination) dans le cadre de la gestion des projets du Plan Marshall : 2 représentants. Système de Présidence tournante. Fin programmée en début 2016.
- Charleroi Expo : 1 représentant AG
- Université Ouverte (résultat de la fusion du Cunic/Cifop) : 1 administrateur
- MIREC (Mission Régionale pour l'Emploi de Charleroi) : 1 représentant

Mandats exercés dans la région du Centre

- Régie Communale Autonome : 1 administrateur
- Gestion Centre-Ville : 1 administrateur
- Mission Régionale pour l'Emploi du Centre : 1 représentant
- TV Régionale du Centre: 1 administrateur et membre du comité de direction
- Comité Subrégional pour l'Emploi et la Formation : 1 représentant
- Comité Economique et Sociale de la Communauté Urbaine du Centre : 1 représentant (partenariat UWE - CCIH)

Mandats exercés dans la région de Mons-Borinage

- IDEA : 2 administrateurs
- Cœur de Hainaut : plusieurs représentants dont la Présidence
- SLC (structure locale de Coordination) dans le cadre de la gestion des projets du Plan Marshall : 2 représentants. Système de Présidence tournante. Fin programmée en début 2016.
- Maison de l'Entreprise : 1 administrateur
- Mission Régionale pour l'Emploi de Mons-Borinage : 1 administrateur
- CES Mons Borinage : 1 représentant

Rappelons que le Conseil d'Administration de la Chambre a défini une politique de gestion des mandats par laquelle ceux-ci sont proposés en priorité aux administrateurs et sont liés à cette fonction.

La CCIH est en outre représentée au sein de conseils ou d'organismes tels que la Chambre Wallonne de Commerce et d'Industrie (CWCI), la Fédération des CCI de Belgique, Digichambers SA, l'Accreditation Board de la Fédération, la Commission PME de la FEB et celle de l'UWE, le Groupe de Travail «fiscalité locale» de l'UWE ainsi que le Conseil d'Administration de l'UWE.

Elle propose aussi des juges sociaux, représentants des employeurs au Tribunal du Travail du Hainaut ainsi qu'à la Cour du Travail du Hainaut siégeant à Mons. Les mandats y sont d'une durée de 5 ans. Pour les deux Tribunaux, un appel permanent est lancé à toutes candidatures pour constituer une réserve, un manque récurant de candidatures pour les indépendants étant plus que critique.

La liste des mandats de représentation détenus par la Chambre et donc notre présence dans plusieurs lieux de réflexion et de concertation démontre notre volonté de participer à la valorisation du potentiel économique de nos régions.

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.

CONCLUSIONS

Le mouvement de renforcement au sein de la Chambre Wallonne de Commerce et d'Industrie progresse par la mise en commun de produits et services, sous l'impulsion de son Président, M. Philippe Suinen. Le positionnement institutionnel prendra du temps à se modifier, mais les premières démarches entreprises ont ouvert le champ des possibles. Nous noterons aussi l'amical appel réalisé par le VOKA afin de nous soutenir en la démarche. Notre déficit de visibilité régionale en tant que partenaire économique a besoin d'un investissement de la part de chaque CCI et d'une implication plus ferme de la part de leur Président respectif, à l'instar de la CCIH. L'année 2015 a néanmoins montré le chemin du renouveau en la matière.

Un mouvement similaire au sein de la Fédération est en marche depuis quelques années déjà. La volonté commune de renforcer nos métiers, notre professionnalisme, notre concept de tierce-partie, notre poids institutionnel,... se retrouve dans le nouveau programme d'accréditation du réseau belge, longuement débattu et d'application en 2015. Chaque CCI a répondu à un cahier des charges où l'accent était mis à la fois sur l'indépendance financière, l'indépendance politique, la protection du nom, le socle transversal de services, la territorialité, le membership,.... Le paysage institutionnel belge évoluant rapidement, le réseau fédéral des CCI est contraint de préserver une vue d'ensemble uniforme car il est inutile de rappeler que le business n'a pas de frontières et que le rôle historique des CCI est notamment le développement à l'international.

Nous pensons que cette double tendance (régionale et fédérale) 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 plus que jamais sens.

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.

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 de la Wallonie.