

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 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.

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 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 2016 a connu un léger recul par rapport à 2015 qui était un record absolu pour la CCIH. Le tableau ci-après reprend l'évolution du nombre de formalités opérées sur nos sièges.

Produits/année	2016	2015	2014	2013	2012	2011
Total CO dont	12501	13033	11753	9646	9404	8231
• <i>C.O. papiers</i>	968	1387	3027	4502	5490	5932
• <i>C.O. digitaux</i>	11533	11646	8726	5144	3914	2299
Visas	4566	4691	4459	3640	3526	3068
Ambassades	821	781	669	377	143	74
Carnets ATA	46	51	31	25	45	19
Traductions	57	79	86	77	90	
Globalsign	84	52	35	92		

La dématérialisation via Digichambers a, en l'espace de 4 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 2016.

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. 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'envisager sereinement 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 apparaît comme un soutien efficace et nécessaire. En 2016, nous avons fait réaliser 57 traductions éligibles, dans le cadre de cet incitant. Un recul assez significatif par rapport à 2015, qui reste difficilement explicable car les autres produits (cf tableau) se sont bien maintenus.

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 avons aussi testé en 2016 une formation sur les Incoterms sous forme de jeux de rôle afin d'adapter le contenu pédagogique aux jeunes générations devant traiter avec ces matières.

Enfin, par le biais de la Chambre Wallonne, nous avons organisé une mission d'accompagnement au Bénin, tant pour de la formation des CCI locales que pour de la mise en relation inter-entreprises. La CCIH a apporté sa contribution à cette première mission conduite par le Président de la Chambre Wallonne ; M. Philippe Suinen. D'autres missions inter-CCI sont d'ores et déjà planifiées en 2017.

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 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,... Le Guichet d'entreprises est une délégation de gestion que nous avons acceptée en 2003, d'abord en solo, et depuis 2008 en partenariat opérationnel avec le GroupS.

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

Présentée sous forme de calendrier, la diversité de notre offre de networking et de formations frappe l'esprit. Les différents types d'activités trouvent des publics différents et la multiplication des genres renforce une meilleure segmentation des publics.

Rapport d'activités de la CCIH 2016

DATE	LIEU	SUJET	ORATEUR	INSCRITS
14/01	Gosselies	CCI Link Charleroi		11
21/01	Charleroi	Cocktail de Nouvel-An (la boîte à image)	Jean-Pierre Castaldi	96
21/01	Fayt lez Manage	Club Entre Soie (2) Outils pour une communication interne efficace	Florence Delvaux	14
26/01	La Louvière	Formation : Les 15 questions sociales qu'un employeur devrait se poser	Ali Amerian	20
29/01	Charleroi	Formation	C. Vaquera	16
02/02	Mons	Breakfast in ...(Imagix)		45
02/02	La Louvière	Formation : Gérer un contrôle fiscal, cela se prépare !	Luc Absil	16
9/02	Neufvilles	formation : « Sensibilisation du personnel à l'éco-consommation d'énergie »	Ph Smekens	28
11/02	Gosselies	CCI Link Charleroi		12
16/02	Charleroi	Club Fin. : tax shift	Deloitte	10
16/02	Manage	Soirée nouveaux membres		19
16/02	La Louvière	Formation : La TVA et l'immobilier	N. Lemaire	18
16/02	Neufvilles	formation : « Sensibilisation du personnel à l'éco-consommation d'énergie »	Ph Smekens	29
18/02	Houdeng -Goegnies	Conférence «Chauffage-éclairage-mobilité en centres logistiques	DGO4 Logistics Wallonia ...	60
23/02	Saint-Vaast	Dîner-Débat – Tax Shift : 40 mesures en faveur des PME	Willy Borsus	62
24/02	Tournai	formation « techniques URE » module "air comprimé"	Pirotech - Elneo	9
25/02	La Louvière	Formation : Que vaut l'entreprise de mes rêves ?	Jean-Michel Noé	17
25/02	Fayt lez Manage	Club entre Soie (3) La veille Stratégique	Reghis	13
03/03	Manage	Soirée nouveaux membres		23
08/03	La Louvière	Formation : La dématérialisation de documents comptables	Pierre Wampach	27
09/03	Frameries	Trends Gazelles Hainaut (PASS)		150
10/03	Gosselies	CCI Link Charleroi		14
14/03	Charleroi	Info CO	CCIH	6
15/03	Froyennes	formation « techniques URE » module "air comprimé"	Pirotech - Elneo	9
15/03	Charleroi	Club Fin. : 10 contrôles sociaux et fiscaux	Deloitte	10
15/03	Gosselies	Club RH (1) Absentéisme/Présentéisme	Nicolas Martin	17

Rapport d'activités de la CCIH 2016

DATE	LIEU	SUJET	ORATEUR	INSCRITS
16/03	Mons	Info CO	CCIH	9
22/03	Fayt lez Manage	Club Entre Soie (4) Ateliers autour des médias sociaux	Reghis	13
14/04	Gosselies	CCI Link Charleroi		14
14/04	La Louvière	Formation : Les différentes formes du contrat de travail	Thomas Chevalier	16
19/04	Charleroi	Club Fin. : rôle du directeur financier envers le CE	Deloitte	10
19/04	Gosselies	Breakfast in ...(KVIK)		49
19/04	Baudour	Club RH (2) : Coaching/Mentoring	Ph Henrotaux, Agile Maker	17
21/04	Fayt les Manage	Club Entre Soie (5) L'image en soi en communication	Christine Nalannes	13
26/04	CCIBW	Info AEO	SPF Finances	9
26/04	La Louvière	Formation : Préparez-vous au passage du contrôleur social	Sabine de Cock	12
28/04	Charleroi	Diner-Débat – De la Présidence du Voka au petit ring de Charleroi	Paul Kumpen	52
10/05	Ghlin	Conférence « Factures énergie-Transition énergétique »	Schneider Cwape /Vidrala	30
10/05	Ghlin	Visite d'entreprise (Vidrala – Manufacture du verre)		46
11/05	Gosselies	Conférence «Eclairage LED industriel »	Luxneo Odid	50
12/05	Gosselies	CCI Link Charleroi	P. Coulon	16
17/05	Fleurus	Club RH (3) Evaluation des Fonctions	Melissa Hadj (BSCA)	17
24/05	La Louvière	Formation : Le contrôle du personnel au travail	M. Michaux-Nérard	20
26/05	Charleroi	Petit-déjeuner « Youtube : la chaîne de votre PME... pour 0€ ! »	Reghis	9
26/05	Fayt lez Manage	Club Entre Soie (6) l'Assertivité	Caroline Dejasse	13
31/05	Charleroi	Club Fin. : piloter sa trésorerie	Deloitte	10
31/05	La Louvière	Formation : La résiliation du contrat de travail sous toutes ses formes et accord transactionnel	Marie Michaux-Nérard	22
07/06	Seneffe	Assemblée générale – Retoucher le modèle socio-économique wallon	Yves Prete	173
09/06	Gerpennes	CCI Link Charleroi	M. Lenoir	15
09/06	La Louvière	Formation : les closes sociétales dans les marchés publics	Vincent Truyens	10
14/06	La Louvière	Formation : L'assertivité, un gros mot parmi d'autres	Olivier Nyssen	22

Rapport d'activités de la CCIH 2016

DATE	LIEU	SUJET	ORATEUR	INSCRITS
16/06	La Louvière	Formation : La résiliation du contrat de travail sous toutes ses formes et accord transactionnel	Marie Michaux-Nérard	16
21/06	Charleroi	Club Fin. : actualités TVA	Deloitte	10
21/06	Baudour	Club RH (4) La Gestion des conflits	Nicolas Martin	17
22/06	Ghlin	Breakfast in ... (Hippodrome)		48
23/06	Fayt lez Manage	Club Entre Soie (7) Les entretiens d'évaluation	Jean-Claude Simon	13
06/07	Montigny-L-T	CCI Link Charleroi		13
11/08	Gosselies	CCI Link Charleroi		10
25/08	Saint-Vaast	Barbecue-Conférence « Facebook-Twitter : la Battle »	F. Colantonio et L. Beguin	38
08/09	Gosselies	CCI Link Charleroi		16
15/09	Bruxelles	Cocktail de rentrée – Proximus Art Collection		69
22/09	Soignies	Visite d'entreprise (carrières de la Pierre Bleue Belge)		47
06/09	Ostende	Event B2B – Business Race Hainaut (La pêche aux affaires)		48
13/09	Strépy Bracquegnies	Breakfast in ... (EureCayphas)		51
19/09	Charleroi	Info CO	CCIH	4
20/09	Charleroi	Club Fin. : aides publiques	Deloitte	10
20/09	La Louvière	Formation : Gestion du temps et des priorités	Laurence Hébette	35
20/09	Cuesmes	Club RH (5) Optimizing Packages Payroll	S. Roger, C. Virnino, P. Mathey	17
04/10	La Louvière	Formation : Comment aggraver une situation déjà désespérée ?	Christophe Humblet	24
13/10	Gosselies	CCI Link Charleroi		16
18/10	Manage	Soirée nouveaux membres		23
18/10	Charleroi	Club Fin. : plan cafétéria	Deloitte	10
18/10	Cuesmes	Club RH (6) Nouveaux modes d'organisations	Frédéric Damilot	17
20/10	Mons	Pôle Formation en IS (AEI) – Atelier « E-réputation et identité numérique »	Rehgis	11
24/10	La Louvière	Formation « Esclave » ou « emmerdeur » : comment mobiliser mes troupes ?	Olivier Nysen	25
27/10	Fayt lez Manage	Club Entre Soie (8) Gestion du temps et des priorités	Laurence Hébette	13
08/11	La Louvière	Formation « Entretiens professionnels »	Isabelle Marionnex	18
10/11	Gosselies	CCI Link Charleroi	Adnan Uzun	17
15/11	Charleroi	Club Fin. : transfert Pricing	Deloitte	10

DATE	LIEU	SUJET	ORATEUR	INSCRITS
15/11	La Louvière	Club RH (7) Motivation en temps de restrictions	S. Kuypers et F. Beumier	17
22/11	La Louvière	Formation « Combattre l'absentéisme »	D.Malherbe, G Demoustiez	19
28/11	La Louvière	Formation « La réforme du travail »	Sébastien Roger	33
24/11	Charleroi	Bourse des Acheteurs		8
29/11	Baudour	Visite d'entreprise (WR Team)		79
08/12	Gosselies	CCI Link Charleroi		15
12/12	Gosselies	Lunch-Débat – Engie et la Révolution Energétique	Philippe Van Troeye	98
13/12	Gosselies	Club RH (8) Relations collectives de travail et négociations sociales	S. Roger, G. Kastors	17
20/12	Charleroi	Club Fin. : comment garder les travailleurs-clés ?	Deloitte	10

Au registre des nouveautés networking à cheval sur fin 2015 et la totalité de 2016, signalons les « Breakfast in... » sous forme de petit déjeuner dans une entreprise de services pour un nombre volontairement limité de participants, activité exclusivement réservée aux membres de la CCIH. Cette activité répond à une demande à la fois des inviteurs, où aucun process n'est à montrer et dont nous déclinons 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. Cette formule rencontre un vif succès est programmée tous les deux mois.

Avec une volonté de faire du networking « transgenre », un club, dénommé « CCI Link » et spécifiquement orienté « jeunes dirigeants », a été commercialisé en 2016 dans une optique décomplexée de faire faire des affaires à nos jeunes membres. La règle en vigueur est qu'il n'y en a pas, à part l'adhésion à la CCIH. Les participants, encadrés par le chargé de relations de la chambre, évoluent en fonction de leurs desiderata. 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 est volontairement limité à 30 participants, et se rencontre une fois par mois. En fin d'année 2016, un deuxième club a jeté ses fondements dans la région de Mons et en fonction du développement pris, un troisième verra le jour en cours d'année 2017 dans la région du Centre.

Nous renforçons donc la segmentation pour des publics aux attentes diverses et dans le même temps, nous n'hésitons plus à restreindre l'accès à des activités de networking aux seuls membres. Cette politique entamée en 2014 semble porter ses fruits et surtout renforce le sentiment d'appartenance à la CCIH.

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 2016, le site Web de la Chambre a subi de nouveaux développements. Il s'agit d'un espace membre renforcé, où, par exemple, des offres peuvent être proposées, et ce, exclusivement dans une optique de membres à membres. La première plate-forme « je recherche » sera suivie en 2017 par « le deal du moment ». Ces plateformes sont le résultat d'une enquête menée auprès de 50 membres, choisis de manière aléatoire, qui nous ont dit qu'ils attendaient de la CCIH qu'en matière commerciale, on les aide à faire des affaires entre eux et qu'en termes de communication, l'on parle plus d'eux, avant de parler de la Chambre.

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 2016, 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 2016, plusieurs clubs thématiques ont complété l'offre de services. 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. Deux nouveaux clubs se sont ajoutés à la liste existante en 2016, à savoir le club « entre soie » (exclusivement féminin) et un club pour DRH, qui a rencontré un succès immédiat. En fin d'année, nous avons commercialisé un « club Business Leader » qui est une adaptation des anciens clubs « Plato » que nous avons proposé durant de nombreuses années.

Nos nombreux clubs de formations répondent à des besoins spécifiques et tous ces clubs, dans le « grand club » qu'est la chambre, se basent sur les affinités électives. Nous pensons que la méthode traditionnelle de répondre aux attentes disparates de notre membership sur une large base ne correspond plus à l'ère du temps, à fortiori avec les nouvelles générations. Cependant, la recherche des complémentarités entre les petits groupes reste la seule voie pour une intégration réussie dans le plus grand projet de la Chambre.

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

Pour renforcer cette prégnance, nous avons décidé en 2015 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. Après deux ans de cette formule, nous avons convaincu des centaines de participants qui peuvent penser à nous pour les autres formations proposées.

Donc, pour vos formations, suivez nos informations.

L'accompagnement en Intelligence Stratégique (Rehgis)

Outre l'accompagnement individuel des entreprises, l'équipe publie une newsletter électronique et assure aussi une présence IS sur les réseaux sociaux LinkedIn et Twitter.

Ces canaux permettent à ReHGIS de faire la promotion de ses événements, de ses ateliers collectifs et de ses accompagnements individuels. 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.

Cette vision globale de l'offre IS nous est demandée dans le cadre de la nouvelle programmation des fonds structurels FEDER 2014-2020, 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 dès 2014, mais un retard certain dans le chef des décideurs institutionnels en a empêché la mise en place opérationnelle. Nous avons néanmoins débuté la nouvelle fiche-projet avec les nouveaux attendus (c'est-à-dire centraliser le tout sur plus d'accompagnements individuels 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. Les conventions administratives définitives ont été approuvées durant le second semestre 2016.

Avec Rehgis, rejoignez donc le cercle des décideurs VIP (veille, influence et protection)

L'ex-projet Viavia (Wallonie-Flandre-Bruxelles)

Comme signalé dans le précédent rapport, cette fiche projet n'a pas été retenue dans le cadre de la nouvelle programmation Feder et cette action s'est donc terminée en septembre 2015. Cela 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, à la différence notoire que l'environnement socio-politique est quasi-identique.

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 pas 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 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 continue à nous accorder sa confiance pour la poursuite de l'action actuelle jusqu'en avril 2017, période à partir de laquelle nous aurons peut-être remporté le nouvel appel d'offres. Son contenu risque cependant d'être différent et plus axé sur la PEB pour entreprise, dans la foulée de l'obligation légale pour les grandes entreprises de s'y soumettre. Le consortium constitué par la CCIH, la CCI Luxembourg Belge et le Bureau Pirotech se positionnera en fonction des contenus et ce, malgré les délais très courts qui nous seront imposés. L'enjeu

est de taille pour la CCIH car nous devons prévoir ou non la relève suite à la mise à la retraite de notre facilitateur URE.

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 (GroupS), le secteur bancaire (CBC Banque), le secteur énergétique (Engie 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 et 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 des propositions de cadeaux lors du renouvellement des cotisations. Le renforcement de différenciation au profit des membres a concerné, en 2016, à la fois la communication (plus de profils « people »), les events et formations (certaines activités gratuites exclusivement réservées aux membres) mais aussi l'élaboration "d'offres privilèges B to B" (cf. supra les plateformes sur le site).

Enfin, le rôle des 2 chargés de relations (engagement d'une seconde personne en toute fin 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 2016.

L'ensemble de ces actions et notre recherche constante d'être au plus près des besoins variés de nos membres nous permettent une fois encore 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 traverse 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 2016 :

- 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 7 juin dans le cadre du Château de Seneffe.

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, arrivé au terme de son mandat a passé le flambeau à Danny Roosens. Qu'ils soient tous deux remerciés pour leur implication et leur dévouement au profit de la Chambre. On ne dira jamais assez la charge que cela implique en termes de représentation institutionnelle. J'en profite aussi dans la foulée pour que l'ensemble des administrateurs soit ici remercié. L'année 2017 sera par ailleurs une année d'élections pour le renouvellement du CA.

L'équipe opérationnelle se composait en fin 2016 de 15 personnes et l'année 2017 verra le départ à la retraite de notre facilitateur URE Process. 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 ont évolué 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 en mars 2016). Les travaux pour la séparation physique des impétrants et le réaménagement de l'arrière du rez-de-chaussée ont été réalisés dans le courant de l'été. 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. Le début des travaux est programmé au printemps 2017.

Dans le cadre de notre certification ISO 9001 (depuis 2001), nous avons tenu le 20 Février 2017 notre Revue de Direction annuelle portant sur l'année 2016. 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 redéfinis et approuvés pour l'année 2017.

Le passage à la nouvelle version de l'ISO 9000, qui doit intégrer une analyse des risques potentiels encourus par la structure va beaucoup occuper l'équipe, et ce dans un souci de réflexion et mise en place collective des nouveaux attendus. Notre re-certification à cette nouvelle norme est prévue pour 2018.

Pour rappel, 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 2017.
- 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 Social de la Communauté Urbaine du Centre : 1 représentant (partenariat UWE - CCIH)
- PACO : un poste d'observateur

Mandats exercés dans la région de Mons-Borinage

- IDEA : 2 administrateurs
- « Cœur de Hainaut » : plusieurs représentants.
- 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 2017.
- 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 (Président de la CCIH) et son Bureau (Président de la Chambre Wallonne). Enfin, nouveauté pour 2016, après dépôt d'un dossier, nous avons obtenu un siège au sein du Conseil Supérieur des Indépendants et des PME par le biais de la Chambre Wallonne.

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 (voir le site www.cciwallonie.be) , sous l'impulsion de son Président, M. Philippe Suinen. Il s'agit avant tout de la thématique de l'internationalisation des PME par le biais de missions. Le positionnement institutionnel prend du temps à se modifier, mais les démarches entreprises ont ouvert le champ des possibles. 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 2017 sera une année des possibles, notamment, à tout le moins, dans une clarification de nos relations avec l'UWE.

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 depuis 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 (à fortiori au sein de la Belgique) et que le rôle historique des CCI est notamment le développement à l'international. Notre plate-forme électronique (« Digichambers ») réserve à cet égard de potentielles belles réussites en 2017.

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.