

## **Introduction**

Comme de coutume dorénavant, nous démontrons la vivacité des métiers en incorporant, là où cela est 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.

### **« Le mot du Président » par Danny Roosens**

*Cette année 2018 reste pour moi celle qui m'a permis au mieux d'exprimer la défense de nos valeurs, d'évoluer pour un avenir prometteur des services de la CCIH en relation avec les organismes où nous sommes présents. Elle a été aussi celle où les liens d'amitiés se sont renforcés, du soutien que nous avons porté, tous ensemble, suite au drame familial que notre directeur a subi et qui nous renforce et nous fait grandir.*

*Vous retrouverez à la lecture de ce rapport, une très belle synthèse des actions que nous avons menées. Je remercie vivement l'ensemble du personnel, notre directeur, nos administrateurs pour cette exercice réussi.*

*Nous avons rassemblé nos trois régions pour la défense d'un mémorandum lié aux transports fluviaux afin de permettre à ce mode de transport et pour nos bassins d'activité de rester présents sur la carte européenne, nous pouvons espérer être entendus, d'autant que nous avons reçu la confirmation que la première écluse d'Obourg sera bien agrandie pour permettre le passage de bateaux à grand gabarit (2000 T).*

*Dans le cadre de l'opération « coup de poing pénurie », Marc Charlot nous permet de concrétiser la mise à l'emploi de nombreux demandeurs (d'emploi) après une formation validée par le secteur. Je le remercie pour son engagement et cet excellent résultat.*

*Par contre je reste très déçu en cette fin d'année du manque de responsabilité, de vision de nos autorités politiques en regard des demandes de développement d'activité économique et de création de nouvelles entreprises. Je cible entre autre l'investissement de la société Clarebout à Frameries, mais je pourrais aussi vous parler d'extension de permis unique refusé pour des entreprises qui me touchent directement.*

*Voici maintenant le temps pour moi de me retirer de cette fonction bien remplie de Président, après 3 années bien rythmées. J'accompagnerai notre nouveau Président Jérôme Vecchio dans sa mission en lui souhaitant de tout cœur, le meilleur pour son mandat.*

*Grand merci à toutes et tous pour votre confiance.*

*Danny Roosens  
Président CCIH*

### **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, signatures digitales « globalsign », ... Pour le volet création : guichet d'entreprises agréé.
- La mise en réseau (événements, formations et communication) : Business event, visites d'entreprises, breakfast in, petit-déjeuner d'informations,... Séminaires inter et intra entreprises, cycles de formations thématiques, clubs (management, commercial, communication, femmes dirigeantes « entre soie », « import-export », environnement, RH, directeurs financiers, Intelligence Stratégique,...), cours de langue, ainsi que les 3 « CCI Link » (dirigeants de moins de 40 ans).  
Nos supports de communication pour et par nos membres : CCIMag, lettre d'informations « CCIHTAG » et sa version électronique, revue de presse quotidienne, réseaux sociaux, newsletter Intelligence Stratégique, newsletter Export,...
- 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 2018 a connu un sérieux recul par rapport à 2017. Le tableau ci-après reprend l'évolution du nombre de formalités opérées sur nos sièges.

<b>Produits/année</b>	<b>2018</b>	<b>2017</b>	<b>2016</b>	<b>2015</b>	<b>2014</b>	<b>2013</b>	<b>2012</b>	<b>2011</b>
Total CO dont	8815	12227	12501	13033	11753	9646	9404	8231
• C.O. papiers	572	806	968	1387	3027	4502	5490	5932
• C.O. digitaux	8243	11421	11533	11646	8726	5144	3914	2299
Visas	2958	4826	4566	4691	4459	3640	3526	3068
Ambassades	365	694	821	781	669	377	143	74
Carnets ATA	39	28	46	51	31	25	45	19
Traductions	63	74	57	79	86	77	90	
Globalsign	49	34	84	52	35	92		

Ce recul est dû à deux facteurs. Le premier est la perte d'un très gros client, qui suite à une fusion internationale, a centralisé ses formalités à Anvers. Le second facteur est plus conjoncturel. Nous avons enregistré de nouveaux « petits » clients mais les autres « gros » clients ont moins eu besoin de formalités en 2018. Le premier facteur reste très inquiétant pour l'ensemble des CCI, qu'elles soient du nord ou du sud du pays, car Anvers est la porte naturelle de sortie des marchandises. Notre Chambre force régulièrement la Fédération à trouver des pistes pour éviter le transfert intra-belge des formalités vers Anvers. Il s'agit réellement d'un dossier requérant sans cesse notre vigilance, car dans le même temps la charte de la Fédération nous interdit toute concurrence inter-CCI.

Pour information, la dématérialisation des CO via Digichambers a 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 2018. L'autre dématérialisation orchestrée par Digichambers SA 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 70 pays sur les cinq continents, sans la moindre taxe ou coût dû au dédouanement. 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, dont le rôle de cobaye dans un projet de blockchain pour les ATA. Ce projet est porté bien entendu par notre Fédération.

La refonte de la plate-forme Digichambers, qui permettra à terme d'incorporer de nouveaux produits et/ou formalités, est en chantier et sera en test en 2019. La volonté initiale de partir sur une architecture ouverte est un choix stratégique voulu par l'ensemble des CCI car notre métier historique est en mutation permanente. A titre d'exemple, les EUR1, une autre formalité régie par les douanes ont pratiquement disparu du jour au lendemain. Le mouvement mondial de

simplification administrative, dans un contexte international instable, fait bouger les lignes réglementaires de manière régulière. Tout avantage concurrentiel à cet égard est bien entendu à privilégier et à préserver.

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.

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 lancé un second club « import-export » avec un focus sur la Russie, en collaboration avec les autres CCI. Le succès était au rendez-vous, ce qui nous pousse à renouveler l'expérience en 2019 avec un focus sur une zone de pays d'Asie du sud-est. Un autre club pour les primo-exportateurs à la grande exportation (hors UE) est de plus en cours d'élaboration pour le premier semestre 2019.

Enfin, par le biais de la Chambre Wallonne, nous avons, une nouvelle fois, 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 d'ailleurs accueilli pendant quelques jours 2 représentants de la CCI Bénin pour un écolage en Intelligence Stratégique. D'autres missions inter-CCI sont d'ores et déjà planifiées en 2019, avec notamment un écolage au Maroc, en digitalisation des formalités internationales.

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, 214 en 2018 pour être précis). 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.

<b>Date</b>	<b>Lieu</b>	<b>Sujet</b>	<b>Orateur</b>	<b>Inscrits</b>
11/01	Charleroi	CCI Link Charleroi	Fabien Debecq	22
16/01	Gosselies	Club Directeurs Financiers		16
19/01	Mons	CCI Link Mons		7
25/01	La Bergerie	CCI Link Centre		10
31/01	Charleroi	Cocktail de Nouvel An : La boîte à Cancan		110
01/02	La Louvière	Formation « Comment interpréter un bilan ? »	D. Pelckmans, Atradius	10
6/02	Dour	Visite d'entreprise : Ménart		49
8/02	Charleroi	CCI Link Charleroi	Georges-Louis Bouchez	22
20/02	Gosselies	Club Directeurs Financiers		16
20/02	La Louvière	Formation « Retrouvez des économies dans vos comptes d'exploitation »	Benjamin Pierre, Opexa	10
21/02	Seneffe	Club Business Leader	Brigitte François, Life at work	23
23/02	Gosselies	Lunch-Débat : Sur le thème d'un Charleroi qui poursuit sa reconstruction, avec la présentation de trois nouveaux projets immobiliers.	M. Parick Calant, M. Eric Vandezande, M. Ben Wohrmann,	84
27/02	La Louvière	Formation « Préparer un contrôle social : 10 erreurs à ne pas commettre »	Deloitte Accountancy	24
1/03	La Louvière	Formation « La réforme fiscale » - annulée	Deloitte	6
2/03	Centre	CCI Link Centre		
8/03	Charleroi	CCI Link Charleroi	Technichem	31
14/03	Mons	Trends Gazelles Hainaut		195
20/03	Gosselies	Club Directeurs Financiers		12
21/03	Seneffe	Club Business Leader	X. Teichmann, Oxymore co.	23
23/03	La Bergerie	CCI Link Centre	Présentation Centrius	7
27/03	Gosselies	Breakfast in Gosselies : DS Wallonie		46
29/03	La Louvière	Formation « Permis d'exploitation commerciale »	Nathalie André, Geoconsulting	10

Rapport d'activités de la CCIH 2018

6/04	Centre	CCI Link Centre	Administrative	5
12/04	Charleroi	CCI Link Charleroi		14
17/04	Gosselies	Club Directeurs Financiers		16
17/04	Charleroi	Club RH : Actualités sociales	S. Roger, Younity	15
18/04	Seneffe	Club Business Leader	Laetitia Gérard, Cap infini	23
19/04	La Louvière	Formation « Les actualités du commerce international »	Luc Verhaeghe, Admin. douanes	13
24/04	La Louvière	Formation « Normes nationales et internationales CE »	W. Van Aerschot et C. Grimonpont, SPF Economie	14
26/04	La Bergerie	CCI Link Centre	Almatours	8
27/04	Manage	Club Entre Soie	Miya Hadda	14
02/05	Seneffe	Club Business Leader	S. Martinez	23
4/05	Charleroi	Afterwok : rando moto		68
15/05	Manage	Club Entre Soie	Kathleen Scuremans, WRT	14
15/05	La Louvière	Formation RH « Processus de recadrage »	Nicolas Martin, Faninch	20
15/05	Gosselies	Club Directeurs Financiers		10
17/05	Charleroi	CCI Link Charleroi		19
23/05	Seneffe	Club Business Leader	Marie Nérard- Michaux, Thales	23
23/05	La Louvière	Club RH : Transformation digitale, RGPD	S. Delfosse, Manpower	13
31/05	La Bergerie	CCI Link Centre		8
31/05	La Louvière	Formation RH « Au secours, je deviens le chef de mes anciens collègues ! »	Olivier Nyssen, Happiness Consult	14
1/06	Mons	CCI Link Mons		6
14/06	Gosselies	CCI Link Charleroi		18
19/06	Gosselies	Club Directeurs Financiers		16
19/06	La Louvière	Club RH : Partages d'objectifs et de méthodes	L. Lesoinne et JP Erhard	12
19/06	Feluy	Assemblée générale : Le Manoir du Capitaine	G. Dallemagne, CEO EDF Luminus	131
20/06	Manage	Club Entre Soie	F. Lheureux, Antarès Com.	14
20/06	Seneffe	Club Business leader	C. Dejase, H. C.	23
28/06	La Bergerie	CCI Link Centre		9
01/07	Mons	CCI Link Mons	Initiation Golf	13
4/07	Mouscron	CCI Link Centre	Battle Kart	8
5/07	Gosselies	CCI Link Charleroi	Barbecue	22
22/08	Thiméon	Sécurité Mobile	REHGIS	41
30/08	Mont sur Marchienne	CCI Link Charleroi	Le Club immobilier	18
7/09	Mons	CCI Link Mons	Framax+Hotel Orange	11
11/09	Thuin	Breakfast in Thuin : Full Services		58
11/09	Mons	Club communication	Vincent Pittard, DAC Pittard	13
13/09	Charleroi	CCI Link Charleroi	Jurgen de Wijn	20
18/09	Gosselies	Club Directeurs Financiers		12

Rapport d'activités de la CCIH 2018

18/09	Mons	Cocktail de rentrée : Exposition Niki De Saint Phalle		109
18/09	La Louvière	Club RH Comment gérer le changement de culture en entreprise	P. Staquet	15
19/09	Manage	Club Entre Soie	I. Marionex	14
19/09	Seneffe	Club Business Leader	O. Nyssen, H.C.	23
20/09	La Louvière	Formation « Partage des pouvoirs dans une PME » annulée	Philippe Bossard, Buyle legal	6
25/09	La Louvière	Formation « Nouveau code des sociétés et associations »	Philippe Bossard, Buyle legal	18
26/09	Manage	Petit déjeuner d'actualités : Quelles possibilités pour mon entreprise ?	M. Benoît Gerkens, EDF Luminus	8
27/09	La Bergerie	CCI Link Centre	Georges-Louis Bouchez	9
4/10	Gosselies	Visite d'entreprise : Techno Campus		28
8/10	Mons	CCI Link Mons	pilotage de drones	7
9/10	La Louvière	Club Communication	M. Dembourg, Kalamos	13
11/10	Gosselies	CCI Link Charleroi	Dk Conseils + Proactive	22
16/10	Gosselies	Club Directeurs Financiers		16
16/10	Mons	Formation « Technique URE en Industrie »	Ph. Smekens, Facilitateur URE	16
17/10	Seneffe	Club Business Leader	L. Hébette, Binôme	23
18/10	La Louvière	Formation « Motivez-les qu'ils disaient ! »	Brigitte François, Life at work	12
19/10	Ostende	Club RH : 50 Nuances de bien-être au travail		13
20/10	Ostende	Club RH : 50 Nuances de bien-être au travail		13
23/10	Mons	Formation « Technique URE en Industrie »	Ph. Smekens, Facilitateur URE	16
24/10	Manage	Club Entre Soie	Séline Sabbe, Go4Com	14
25/10	Charleroi	Event B2B : Business Race Hainaut		62
25/10	La Louvière	Formation « Lien entre le stress et la nutrition »	V. Thonnard, Mensura	15
25/10	Mons	CCI Link Centre	Visite de Tele MB	9
30/10	Mons	Formation « Technique URE en Industrie »	Ph. Smekens, Facilitateur URE	16
6/11	La Louvière	Formation « Unplug to reconnect »	I. Marionex et S. Kuth, Potentiels	11
8/11	Charleroi	CCI Link Charleroi	Caves Champagne	13
9/11	Mons	CCI Link Mons	Visite de ACTV	14
13/11	Frameries	Club communication	Liliane Fanello	13
20/11	Gosselies	Club Directeurs Financiers		16

20/11	La Louvière	Club RH : évolution, développement personnel en entreprise	L. Parfondry et A. Maquils	12
22/11	La Bergerie	CCI Link Centre	Pop of Color	9
27/11	Mons	Visite d'entreprise : AMB Ecosteryl		43
29/11	Manage	Club Entre Soie	Laetitia Gérard, Cap'Infini	14
29/11	La Louvière	Formation «Flexibilité au travail »	S. Henrion, Ph. Remacle,	22
8/12	Charleroi	Soirée Concert Mélanie De Biaso		134
11/12	La Louvière	Formation « La dématérialisation »	Benoit Muller, Demat Go	12
13/12	Charleroi	CCI Link Charleroi	Ch. Wanty	23
13/12	La Louvière	Formation « L'humour au travail, c'est sérieux !»	Florence Pire, Ex-expression	13
17/12	Manage	Soirée Nouveaux Membres		23
19/12	Manage	Club Entre Soie	W. Degodinne, Confianature	14
19/12	Seneffe	Club Business Leader	Filip Grisard, Quantum	23

Après le succès du club « Entre Soie » pour femmes dirigeantes et avec une volonté de poursuivre du networking « catégoriel », le club « CCI Link » spécifiquement orienté « jeunes dirigeants », a été démultiplié sur les deux autres sous-régions. 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. Chaque club est volontairement limité à 30 participants, et se rencontre une fois par mois. Le club de la région du Centre, inauguré en fin 2017, a rapidement trouvé son rythme et sa dynamique propre. L'année 2019 doit conforter leurs bases respectives et leurs vitesses de croisière.

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.

C'est pour cette raison, que nous lançons en 2019, une petite activité de rencontre pour une table de maximum 8 personnes (« Invit et moi ») afin de se faire rencontrer des dirigeants qui ne se connaissent peut-être pas ou peu, rompre pour la plupart leur sentiment de méconnaissance régionale et donc de développer un sentiment d'appartenance. Cette première année visera avant tout les managers en poste mais non originaires de notre zone.

Participer aux différentes activités de networking de la Chambre, c'est se donner 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 (envoyée tous les 2 mois à 1800 adresses), la version électronique de la newsletter (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.

Depuis 2017, le site Web de la Chambre incorpore un espace membre renforcé, où, par exemple, des offres peuvent être proposées, et ce, exclusivement dans une optique de membres à membres. Les plateformes « je recherche » et « le deal du moment » sont le résultat d'une enquête menée auprès de 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. En toute fin d'année 2017, l'offre s'est complétée par une application CCIH (sous Android et Apple) qui nous permet de faire des notifications sur les éléments constitutifs de l'application : les inscriptions aux activités et les plates-formes E-Business. Le plus dur reste à faire, c'est-à-dire de convaincre les membres de télécharger l'application. D'autres développements identiques sont du reste prévus dès qu'une taille critique de téléchargements sera atteinte.

Au-delà du changement de titre (CCIHtag au lieu de Crescendo), nous avons remodelé notre newsletter papier et électronique. Nous en avons repris la maîtrise graphique en interne pour nous faciliter la réalisation de ces supports.

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 la Chambre. C'est le challenge que nous tentons de relever à longueur d'année.

## **Les formations**

En 2018, 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 2018, plusieurs clubs thématiques ont complété l'offre de services. Pour rappel, un club thématique ou lié à une fonction se crée avec une quinzaine 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. Un nouveau club s'est ajouté à la liste existante en 2018, à savoir

le club « responsables communication ». De même, après une première expérience en 2017, le club « import-export » a été reconduit en 2018 avec un autre focus pays. Les 2 nouvelles propositions pour 2019 : un club pour « primo-exportateurs à la grande exportation » et un club « philosophie et entrepreneuriat » réservé aux entrepreneurs familiaux. L'ensemble des clubs balayera ainsi les différents aspects de la gestion quotidienne de l'entreprise. Cette formule rencontre indubitablement le succès et peut continuer à s'étoffer, même si d'un point de vue opérationnel, c'est time consuming.

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, sous forme de séminaires classiques, nous pouvons aussi organiser en intra-entreprises quantité de thématiques qui sont alors abordées par des spécialistes taillant les contenus sur mesure. A ce propos, l'année 2018 a été particulièrement marquée par des demandes de ce type.

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. 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, depuis 2015, nous offrons aux membres la gratuité automatique des séminaires de base, 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 Pro-Time et AGI Services. Depuis lors, 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 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 finalement approuvées durant le second semestre 2016 et prolongent de facto le projet à due concurrence.

A toutes fins utiles, nous proposons aux entreprises éligibles, un pré-check sur la réglementation RGPD.

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

### **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 accompagnements et suivis énergétiques individuels. 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 donnent des pistes d'amélioration énergétique (vapeur, air comprimé, froid,...) mais ne les instrumentalisent pas.

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 a continué à nous accorder sa confiance pour la poursuite de l'action actuelle jusqu'en fin 2018. Pour rappel, notre facilitateur ayant pris sa retraite en août 2017, il avait alors été réengagé en qualité de prestataire externe. Je tiens à le remercier à la fois pour toutes ces années au sein de la Chambre et pour son engagement aussi bien professionnel que personnel à vouloir poursuivre son expertise.

Nous referons le point avec la Région wallonne en 2019 pour évaluer la pertinence de la poursuite de cette action car nous ne connaissons pas pour l'heure l'évolution en termes de contenus à prester. A suivre donc ...

### **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 (Luminus), le secteur TIC (Samsung) ainsi que le secteur de la Médecine du Travail (Mensura). Nous remercions vivement nos partenaires bien qu'ils évoluent au fil du temps. Nous avons aussi des partenariats portant sur des produits ou services. Ainsi Pro Time et AGI Services sponsorisent nos formations, 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 concerne 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 BtoB" (cf. supra les plateformes sur le site).

Enfin, le rôle des 2 chargés de relations 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 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 2018.

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'affiliation à un groupement d'entreprises, quel qu'il soit, devient inexorablement une question qui traverse tous les réseaux. L'émergence de nouveaux joueurs en la matière 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 2018 :

- Le Comité de Direction s'est réuni 6 fois.
- Le Conseil d'Administration s'est réuni 3 fois.
- L'Assemblée Générale s'est tenue le 19 juin au Manoir du Capitaine

Le Conseil d'Administration élu lors de l'Assemblée Générale de 2017 se compose de Messieurs Baras Thibault, Bouckaert Didier, Charlot Marc, Cloquet Jean-Jacques, Coulon Patrick, De Coster Arnaud, Dewaide Xavier, Drousie Denis, Koeckelberg Norbert, Marlot Michel, Mazur Maxime, Mendicino Albert, Onraedt Marc, Popeler Christian, Roosens Danny, Stievenart Luc, Van Belleghem Laurent, Vecchio Jérôme

et Vincent Patrick (les personnes dont les noms sont soulignés, siègent aussi au Comité de Direction).

Le Conseil d'Administration a poursuivi ses réflexions sur les thématiques de positionnement. Quatre axes structurants sont dorénavant mis en avant partout où nous en aurons la possibilité, à savoir le rapprochement avec l'UWE, le financement des PME via un mécanisme de Tax Shelter, la formation en alternance et l'économie circulaire. Pour en dire un mot, le rapprochement avec l'UWE a bien progressé en 2018 et certaines collaborations seront déjà effectives en 2019. Le dossier Tax Shelter, étoffé par l'expertise de Deloitte, a été débattu au Cabinet du Ministre Ducarme avec une marque d'intérêt de leur part mais année électorale oblige, il restera sans suite pour l'heure. Par contre, l'expérience pilote en formation en alternance, coordonnée par notre administrateur Marc Charlot, dans le cadre du plan wallon « coup de poing pénurie » s'est concrétisée en fin d'année avec début prévu de la formation des stagiaires pour février 2019.

Que le Président en exercice, Monsieur Danny Roosens, soit ici remercié pour son implication et son dévouement au profit de la Chambre. On ne dira jamais assez la charge que cela implique en termes de représentation institutionnelle.

L'équipe opérationnelle se composait en fin 2018 de 14 personnes. En effet, nous avons, pour la première fois, externalisé l'entretien du bâtiment et nous jugerons si ce choix sera maintenu par la suite. La fin du projet « facilitateur URE » en fin d'année fait en sorte que Philippe Smekens ne fera plus partie de l'équipe en 2019, même si le projet devait repasser. Plusieurs collaborateurs ont suivi une formation continuée dans leurs domaines respectifs afin de mieux en appréhender l'évolution.

J'en profite aussi dans la foulée pour que l'ensemble des administrateurs et l'ensemble de l'équipe opérationnelle soient ici remerciés. Les deux groupes ont certes fait preuve de professionnalisme mais aussi, et avant tout, de soutien moral à mon égard alors que je vivais un drame familial. Cette prise en charge et en mains sont la rançon heureuse d'un esprit d'équipe serein.

En ce qui concerne les bâtiments, pour notre siège de Mons, le projet d'une construction neuve en co-propriété évolue bien. Les travaux ont débuté en fin 2017. La pose de la « première » pierre a été inaugurée en mai 2018. Le timing est depuis lors en phase et l'occupation réelle est prévue au printemps 2019. Nous déciderons alors en co-propriété d'une réception festive digne de ce très beau bâtiment.

Dans le cadre de notre certification ISO 9001 (depuis 2001), nous avons tenu le 25 février 2019 notre Revue de Direction annuelle portant sur l'année 2018. 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 2019.

La nouvelle version de l'ISO 9000, qui doit intégrer une analyse des risques potentiels encourus par la structure, a été obtenue en mars 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.

Dans un registre similaire, nous nous sommes conformés aux règles du RGPD. En fin d'année 2018, il nous restait quelques mises en place à effectuer.

### **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 (« futur Charleroi entreprendre ») : 1 administrateur
- 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.
- Maison de l'Entreprise : 1 administrateur
- Mission Régionale pour l'Emploi de Mons-Borinage : 1 administrateur
- Comité Economique et Social Mons Borinage : 1 représentant
- Technocité : 1 représentant à l'AG

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, 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, nous avons aussi 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](http://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. Enfin, l'année 2018 a clarifié nos relations avec l'UWE en fixant un calendrier de négociations pour un rapprochement structurel des deux structures, à propos des prises de position communes, des services et d'une revue commune.

Un mouvement similaire au sein de la Fédération est en marche depuis quelques années déjà. La volonté commune de renforcer nos métiers, notre concept de tierce-partie, notre poids institutionnel,... se retrouve dans le 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.

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.