

ccim mag

LE MAGAZINE DES ENTREPRISES

MENSUEL N° 01
JANVIER 2014
ÉDITION LIÈGE -
VERVIERS - NAMUR

L'INVITÉ Christophe Leclercq

(Newelec)

RAPIDE COMME
LECLERCQ

Dossiers

**SILENCE!
LE NON-VERBAL
PARLE!**

**ACHAT, LEASING,
RENTING: QUELLE
FORMULE CHOISIR?**

www.ccimag.be

PARTNERS IN BUSINESS



JUSQU'À

€100,-

DE CASHBACK
SUR LES MODÈLES SÉLECTIONNÉS

* Action valable sur les achats effectués entre le 2 janvier et le 31 mars 2014 inclus dans les points de vente agréés. Infos et conditions sur www.brother.be/cashbackA3

UNE IMPRIMANTE A3 QUI VOUS FACILITE LA VIE

Les entreprises sont à la recherche d'un maximum d'efficacité. Pour ce qui est d'imprimer et de scanner, le nouveau MFC-J6920DW de Brother est le partenaire idéal.

Cette imprimante multifonction permet de réaliser des impressions rapides et de haute qualité au format A3, y compris recto verso. Vous pouvez également imprimer directement depuis votre appareil mobile grâce à la connexion NFC. Nous avons aussi pensé à votre budget : les cartouches d'encre à haut rendement vous garantissent un faible coût d'impression.

PLUS D'INFOS SUR WWW.BROTHER.BE

BIENVENUE À **PRINT 3.0**

Édito



HAPPY NEW... ELEC!

Pour entamer ce premier CCI mag' de l'année, nous avons invité Christophe Leclercq qui, depuis plusieurs années, pilote l'entreprise Newelec. Avant de rejoindre la société familiale, notre homme a fait ses premières gammes chez le géant américain Accenture. C'est fort de cette expérience dans un groupe international qu'il a ensuite rejoint l'entreprise fondée par son paternel. Il a ainsi découvert le monde des PME, là où, comme il le souligne, « la stratégie n'est pas définie par de grands pontes à Chicago mais dans un bureau, à Vottem, avec mon père. »

Janvier sera le mois du 92^e Salon de l'Auto de Bruxelles. L'occasion de (re)parler voitures au travers d'une thématique qui intéressera tous ceux qui souhaitent acheter un véhicule neuf : « Emprunt, renting, leasing : quel financement pour un nouveau véhicule... ? » Janvier, c'est aussi le mois des soldes. Pour le même prix, nous offrons donc à nos lecteurs un 2^e dossier consacré aux gestes en entreprise : « Silence ! Le non-verbal parle ! » Comment détecter le mensonge, le non-dit, le refoulé. Quelles sont les idées préconçues à balayer ? Réponses dans notre dossier.

Sous quels auspices économiques se présente l'année 2014 ? Nous avons tendu notre micro à 6 pointures du monde économique : Bruno Colmant, Eric De Keuleneer, Philippe Suinen, Etienne de Callataÿ, Johan Lambrecht et Pierre-Alain De Smedt. Tempêtes ou éclaircies ? Ils nous livrent leurs prévisions pour les prochains mois.

Côté CCI, enfin, retour sur les évènements qui ont clôturés cette dense saison 2013 : Eat & Meet au Grand Curtius avec le Traiteur la Vie est Belle et MADE IN Visé.

Nous vous souhaitons, à toutes et à tous, une merveilleuse année 2014. Nous espérons que vos rêves les plus fous se réaliseront et que vous pourrez réussir tout ce que vous avez décidé d'entreprendre, tant à titre professionnel que privé.

ALEXANDRE GROSJEAN, PRÉSIDENT CCI LIÈGE-VERVIERS
JEAN-FRANÇOIS COUTELIER, PRÉSIDENT CCI NAMUR



Sous quels auspices économiques se présente l'année 2014 ? Nous avons tendu notre micro à 6 pointures du monde économique...

Siège de Liège

Liege Airport
Bâtiment B50 (1^{er} étage) - 4460 Grâce-Hollogne
Tél. : 04/341.91.91 - Fax : 04/343.92.67

Siège de Namur

Chaussée de Marche 935A - 5100 Namur
Tél. : 081/32.05.50 - Fax : 081/32.05.59
info@ccilvn.be - www.ccilvn.be

Présidents

Alexandre Grosjean
Jean-François Coutelier



Le magazine des Entreprises
ISSN-0776-3344
www.ccimag.be

Éditeur responsable

Thierry Streef
Liege Airport - Bâtiment B50 - 4460 Grâce-Hollogne

Flashez ce code sur votre Smartphone



et accédez à nos dernières news sur ccimag.be

Chef d'édition

Céline Léonard
Tél. 04/341.91.64 - cl@ccilvn.be

Publicité

Solange Nys
Tél. 04/341.91.67 - solange@ccimag.be

Journalistes

Alain Braibant, Stéphanie Heffinck, Céline Léonard, Jacqueline Remits, VDA.

Dossier

Stéphanie Heffinck et Céline Léonard

Abonnements

Françoise Bonmariage
Tél. 04/341.91.72 - fb@ccilvn.be

Collaborations CCI

Jean-François Coutelier, Gilles Foret, Alexandre Grosjean, Vincent Mausen.

Photos

Jean-Claude Dessart, Stephan Kerff

Impression

AZ Print

Maquette et mise en page

Mwp Communication - www.mwp.be

Toute reproduction totale ou partielle est strictement réservée à l'éditeur
© CCI mag'

L'invité

Christophe Leclercq
Newelec

Avant d'intégrer l'entreprise familiale, Christophe Leclercq aspirait à faire ses armes dans un environnement professionnel où il ne serait pas « le fils de... ». Au terme d'une expérience au sein d'un des plus grands cabinets de conseils au monde, il a rejoint en 2004 la société fondée par son père. Un autre univers, une autre réalité. Depuis lors, il s'active aux côtés de son frère à faire prospérer cette PME employant 130 collaborateurs.



Dossier

Emprunt, renting, leasing :
quel financement pour un nouveau véhicule ?...

Quelle est la solution la plus adaptée à sa vie professionnelle et sa trésorerie ? Notre dossier de ce mois présente les avantages et inconvénients des diverses options...

Leasing, renting... 15

Le leasing opérationnel 15

Les « intervenants » 17

Leasing or not leasing? 17

Conclusion 17

Dossier

Silence !
Le non-verbal parle !

Verbal et non-verbal sont le support de l'ensemble des informations. Le second englobe plusieurs dimensions qui, chacune, vont compléter, intensifier, atténuer le contenu des mots. Par le truchement des gestes, micro-expressions, intonation de la voix... le non verbal est au diapason du propos ou s'en détache, jusqu'à parfois le contredire. Dans de nombreux métiers, la bonne compréhension et l'utilisation intelligente de ce dernier est impérative.

Introduction :
la profondeur du non-verbal 19

Non-verbal, body language : messages « + » et « - » 20

Ces métiers où s'exprime le non-verbal 21

« Lie to me » : détectez les signes du mensonge 24

Décoder les micro-expressions 25



E. Goulard (formateur en communication)



Carlos Vaquera

Boîte à outils

Comment gérer efficacement une réclamation ?

Toute plainte formulée par un client doit être perçue comme une opportunité d'amélioration pour votre entreprise. Sa gestion doit pour ce faire suivre une méthodologie que nous expose Jean-Louis Festeraerts, Managing Director chez Foster & Little.

Honest Talk

Comment voient-ils 2014 ?

Le vent de la crise a-t-il définitivement fini de souffler sur la Wallonie ? Six pointures du monde économique (B. Colmant, E. De Keuleneer, E. De Callatay, J. Lambrechts, P. Suinen et P-A de Smedt) nous livrent leurs perspectives pour l'année à venir. Avis de tempête ou éclaircies ? Réponses dans nos pages.



B. Colmant





Portraits

Ethiquable

9



S. Vincent
(Ethiquable)

Spécialiste du commerce équitable et bio, la société Ethiquable est née sous l'impulsion de 2 hommes : Vincent De Grelle et Stephan Vincent. En misant sur des produits de qualité, elle aspire à faire sortir le commerce équitable de sa niche.

Allchem

11



J. Ruas Madeira
(Allchem)

La société familiale Allchem est active dans la distribution de colorants et produits auxiliaires pour l'industrie textile. Ayant créé une marque pour le continent africain, elle réalise 99,9% de son chiffre à la grande exportation.

Thomas Nikas

37



T. Nikas
(Neo-Tech)

A quelques semaines de son 60ème anniversaire, Thomas Nikas est un entrepreneur heureux. La vie n'a pourtant pas toujours été rose pour le Directeur de Neo-Tech. Il nous relate son parcours dans sa biographie : Forcer la chance.

Coris BioConcept

39



T. Leclipteux
(Coris BioConcept)

Active dans le développement, la production et la commercialisation de tests de diagnostic rapides, l'entreprise namuroise Coris BioConcept a vu le jour en 1996. Elle est aujourd'hui présente dans 70 pays à travers le monde.

Profish Technology

41



D. Sonny
(Profish Technology)

Depuis l'enfance, Damien Sonny est passionné par le monde aquatique. En 2007, il a créé tout seul dans son grenier sa société spécialisée dans le développement d'une barrière à infrasons réduisant la mortalité des poissons.

Macadamcar

43



P. Matoul
(Macadamcar)

Soutenue par le mécanisme du Tax Shelter, la Belgique s'inscrit de plus en plus comme une terre de cinéma. Une tendance sur laquelle entend bien surfer Macadamcar, une société de location de loges mobiles pour l'industrie cinématographique...

Service achats

Négociation : la technique des 4 « P »

32

Daniel Gérard, Managing Partner chez CYBERNESS et auteur de « Négociez vos achats » (de boeck) nous expose le principe moteur de la méthode des 4P, l'une des techniques de négociation...



Daniel Gérard

Autos

Le 92ème Salon de Bruxelles a ouvert ses portes !

35

Du 16 au 24 janvier, le salon « Auto/moto » de Bruxelles nous revient. Quelques nouveautés sont au programme.



Créativité

Idée créative cherche entreprise

48

Voici quelques semaines s'est tenue la 4ème édition de la Semaine de la Créativité. Parmi les différentes activités proposées, une a remporté tous les suffrages : le Maker's Lab. Un dispositif mobile qui a fait naître des idées créatives...



JC. Marcourt & C. Anderson

CCI

EAT & MEET

44

Pour ce dernier Eat & Meet de l'année 2013, le traiteur La Vie Est Belle nous accueillait dans un lieu liégeois d'exception: le Grand Curtius. Une soirée placée sous le signe des découvertes culturelles et culinaires.



M. Calleja (La Vie est Belle)

MADE IN VISE

46

A l'occasion de cette ultime session MADE IN de la saison 2013, la CCI avait décidé d'investir la Cité de l'Oie. L'occasion de découvrir les infrastructures de notre hôte d'un soir : l'Atelier Polmans & Charles Lambert.



D. Polmans (Atelier Polmans)



CHRISTOPHE LECLERCQ

RAPIDE COMME LECLERCQ



Intégrer l'entreprise familiale dès la fin de ses études? Une option qu'a toujours balayée Christophe Leclercq. Ses premiers galons, cet « HECéen » les a gagnés chez Accenture, l'un des plus importants cabinets de conseil au monde. Fort de cette expérience acquise chez ce géant américain, il a rejoint voici 10 ans les rangs de Newelec qu'il a emmenée, aux côtés de son père et de son frère, sur la voie de la modernité.

CÉLINE LÉONARD - © JEAN-CLAUDE DESSART

Son entrée dans la vie professionnelle, Christophe s'en souviendra longtemps. « C'était au mois de septembre 2001. Je venais d'être engagé par Accenture lorsque le World Trade Center a été frappé. Depuis les bureaux bruxellois de la firme, j'ai vu les tours s'effondrer. Des tours au sein desquelles se trouvaient des collaborateurs d'Accenture... » S'en suit une période de trouble pour le géant américain : « Sur les 180 jeunes diplômés engagés, une centaine a été licencié directement. J'ai eu la chance de passer entre les gouttes. » Occupant un poste de consultant à la croisée entre les équipes informatiques et la clientèle, Christophe est associé à des projets d'envergure tels que la création de Tax on web ou le lancement du site de la Banque Carrefour des Entreprises.

Fin 2003, son père manifeste son envie de le voir rejoindre l'entreprise familiale. « Une chose inenvisageable à la sortie de mes études. Je ne voulais pas débarquer comme le fils à papa. Mon passage chez Accenture m'avait apporté une certaine légitimité. J'ai accepté. » Christophe intègre alors une société ébranlée par l'annonce de la fermeture de la phase à chaud à Liège. « ArcelorMittal représentait à lui seul 40 % de notre chiffre d'affaires. Nous avons donc pour mission de combler ce trou sans générer trop de heurts au niveau social! » Un challenge de taille que Christophe doit conjuguer à l'exploration d'un nouvel environnement. « J'ai découvert le monde de la PME où la stratégie n'est pas définie par de grands pontes à Chicago mais dans un bureau, à Vottem, avec mon père. » Ayant précédemment évolué dans un univers IT, Christophe se fait fort de récupérer le retard de Newelec en la matière. Une modernisation ponctuée par l'installation, en 2008, d'un ERP. « Une tâche qui m'a permis de décortiquer tous les process de la société et de devenir un élément incontournable dans la gestion. »

Si la vie à la tête de Newelec n'est pas un long fleuve tranquille, Christophe n'en demeure pas moins confiant : « Nous souffrons bien évidemment dans notre secteur historique, l'industrie. Les perspectives de croissance pour 2014 sont toutefois bien réelles dans 2 autres secteurs : les infrastructures (production d'énergie, environnement...) et le bâtiment (hôpitaux, maisons de repos). »

Coup de Génie

« Coup de génie? C'est un peu présomptueux comme terme (rires). En analysant les choses, je crois que ma plus grande valeur-ajoutée a été d'apporter à Newelec un regard neuf et la modernité dont elle avait besoin. Lors de mon arrivée en 2004, l'entreprise n'était pas encore équipée d'internet, c'est dire le chemin qu'il y avait à parcourir! Fort heureusement, mon père m'a fait confiance et m'a donné les budgets nécessaires pour avancer. L'implémentation de l'ERP a été l'occasion d'éplucher toutes les procédures et d'améliorer notre organisation interne.

Ma plus grande satisfaction est que cette transition se soit faite sans oublier l'aspect humain et familial de la société.

Je profite également de cette question pour tirer un coup de chapeau à mon frère, Fabrice, qui a pris l'initiative d'ouvrir une filiale de Newelec à Gosselies, à côté de de l'Aéropôle. La Wallonie a beau être grande comme un confetti, il est difficile de décrocher des contrats dans le Hainaut si vous venez de Liège, et inversement. Tel un « caméléon », mon frère s'est fondu dans cet univers et nous a ainsi ouverts les portes d'industries telles que Caterpillar ou NLMK à La Louvière. Je lui dis bravo! »

NEWELEC C'EST:

- ▶ Une entreprise active dans l'étude, la réalisation et la maintenance électrotechnique (industrie, infrastructure et hôpitaux)
- ▶ 29 années d'existence
- ▶ 3 sièges (Liège, Charleroi et Bruxelles)
- ▶ 130 collaborateurs pour les 3 sites
- ▶ Un chiffre d'affaires annuel de 15 millions €
- ▶ 200 projets menés à bien chaque année
- ▶ Références : Techniques scéniques de l'Opéra Royal de Wallonie, Turbine Gaz d'Angleur pour EDF-Luminus, Tour de contrôle de Liège Airport pour la SOWAER, Prayon, Carmeuse, Caterpillar...



Rent & → Roll

Une solution innovante
pour une flexibilité optimale.

Rent & Roll vous apporte une liberté de choix inédite.

Jusqu'ici, vous aviez le choix entre une location à court terme, jusqu'à douze mois, ou un leasing à long terme de deux ans minimum. Avec Rent & Roll, Athlon Car Lease vous propose une solution intermédiaire entre ces deux formules. Pour une flexibilité totale qui répond plus étroitement que jamais à vos besoins de mobilité.

Rent & Roll. Vous déterminez vous-même le degré de flexibilité.

Rent & Roll est synonyme d'un large choix de véhicules de marques premium, généreusement équipés. Après 12 mois, vous pouvez prolonger le contrat ou restituer le véhicule à tout moment. Sur simple demande vous avez également l'avantage de basculer en leasing opérationnel. Une solution unique qui fait de Rent & Roll un concept révolutionnaire dans le domaine de la location.

Une formule révolutionnaire dans le domaine de la **location**.

www.athloncarlease.be

ATHLON
CAR LEASE

Straight to the solution

A
B



BIO EXPRESS

- ▶ Né à Liège, le 14 avril 1978
- ▶ **1996** : décroche son diplôme d'humanités générales au Collège Saint-Barthélemy (Liège)
- ▶ **1996** : entame des études d'Ingénieur commercial à HEC
- ▶ **2001** : passe 6 mois au sein de l'Ecole de Commerce de Düsseldorf (dans le cadre d'un programme ERASMUS) avant d'être diplômé de HEC.
- ▶ **2001** : entame sa carrière chez Accenture en tant que consultant
- ▶ **2004** : rejoint les rangs de l'entreprise familiale, Newelec
- ▶ **2009** : devient directeur opérationnel pour la région liégeoise
- ▶ Marié, père de 2 filles

DU TAC AU TAC

▶ Quel est votre principal trait de caractère ?

Je pense être toujours animé d'un esprit d'efficacité. Je n'aime pas tourner autour du pot. En agissant de la sorte, il m'arrive de parfois casser des œufs. Mais bon sang, qu'est-ce que l'on gagne du temps !

▶ Quelle est votre occupation préférée ?

Tout simplement passer du temps en famille et/ou entre amis autour d'une bonne bouteille de vin. Je ne vais pas me plaindre mais j'ai parfois le sentiment de mener une vie de fou. Dans ce contexte, j'apprécie particulièrement ces moments de décompression.

▶ Votre devise ?

Effectuer un travail de qualité, c'est bien. Le faire avec humour et bonne humeur, c'est encore mieux ! Quelle que soit la pression à laquelle on est soumis, je veille à ne jamais oublier l'aspect humain.

Coup de gueule

« Nous manquons cruellement d'une vision européenne pour notre industrie et, plus largement, pour notre économie. Que ce soit sur le plan social, industriel ou énergétique, nombre de matières se décident aujourd'hui à l'échelon européen. La cohérence fait malheureusement défaut à ces politiques. Prenons, pour exemple, la directive Bolkestein (libre circulation des travailleurs européens) : l'Europe a ouvert les frontières entre États sans préalablement s'assurer que les entreprises de tous les pays de l'U.E. soient soumises aux mêmes règles au niveau social. Résultat, une forme de dumping social avec un afflux massif de travailleurs est-européens dans le secteur de la construction. L'Europe sabote elle-même ses propres acteurs économiques. En particulier les PME qui sont les premières à souffrir de ces décisions. »

Coup de cœur

« Je me sens profondément Liégeois. À cet égard, je suis heureux de constater que, depuis plusieurs années, ma ville tente de retrouver de sa superbe malgré un contexte industriel qui n'invite pas aux réjouissances. Un souffle nouveau est là. Au travers des initiatives telles que celles du Plan Marshall, du GRE ou de Meusinvest, une dynamique se met en place. Le challenge de Liège qui tente de se moderniser, faire briller son image est un peu comparable à celui de Newelec. Certes, tout reste encore à faire mais je tiens à au moins saluer les efforts entrepris pour refaire de Liège une métropole européenne qui compte. »


NEWELEC

 Rue des Fraisières, 91 - 4041 Vottem
 Tél. 04/227.18.08 - www.newelec.be

Des idées et des projets d'innovation ?

8 opérateurs en réseau au service de l'innovation technologique



TP-2830 - www.synthese.be



Découvrez la brochure du réseau

ADRESSES, CONSEILS PRATIQUES,
ÉTUDES DE CAS... LE GUIDE POUR VOUS AIDER
DANS VOS DÉMARCHES.

Disponible sur <http://brochure.innovons.be>
ou sur simple demande à info@stimtech.be

Réseau
pilote par : **as.t**
agence
de stimulation
technologique





[Ethiquable]

SORTIR LE COMMERCE EQUITABLE DE SA NICHE

- ▶ Une société coopérative à finalité sociale
- ▶ 42 organisations de producteurs partenaires réparties dans 24 pays
- ▶ 10 produits issus de l'agriculture paysanne... du Nord

CÉLINE LÉONARD

Spécialiste du commerce équitable et bio, la société Ethiquable est née sous l'impulsion de 2 hommes : l'ingénieur agronome Vincent De Grelle et l'ingénieur commercial Stephan Vincent. « Le concept Ethiquable est, en réalité, apparu en France en 2003, précise Stephan Vincent. En quelques années, ses fondateurs en ont fait l'un des acteurs majeurs du commerce équitable dans l'Hexagone. Un succès que nous avons voulu reproduire en lançant la marque sur le marché belge ».

Un réseau de coopératives

Ethiquable Benelux voit ainsi le jour, en 2009, sous la forme d'une coopérative à finalité sociale. « Le profit est bien évidemment nécessaire à la survie de toute entreprise. Mais il ne peut être l'objectif premier. Notre statut repose donc sur des valeurs humaines et se caractérise par un mode de fonctionnement participatif associant les salariés aux décisions de l'entreprise. » Cette forme entrepreneuriale est également celle adoptée par Ethiquable France. « La coopérative Ethiquable Allemagne existe déjà et un projet est en cours de création en Espagne. L'objectif serait de créer un réseau de coopératives proposant

un socle de produits communs tout en ayant des offres spécifiques à leur marché. Ainsi, nous avons développé pour le marché belge une gamme de spéculeos qu'Ethiquable France n'a pas directement adoptée. A contrario, nous n'avons pas voulu commercialiser en Belgique, pays de la bière, une bière à base de Quinoa. »

Le circuit des produits

Ethiquable Benelux propose une centaine de produits d'épicerie sèche (café, chocolat, thé, cookies, céréales...) « Nos produits proviennent d'une quarantaine de 40 coopératives de petits producteurs du Sud travaillant dans le respect de l'agriculture paysanne. Notre souhait est que chaque producteur crée un maximum de plus-value à son niveau. Nous sommes donc prioritairement en quête de produits finis. Si tel n'est pas le cas, nous pouvons les aider à les transformer ou les mettre en relation avec des partenaires locaux capables de le faire. Il nous arrive également de préfinancer les récoltes afin de permettre aux agriculteurs de disposer de la trésorerie nécessaire. »

Une fois arrivés sur le Vieux continent, les produits sont distribués via 3 canaux. « La grande distribution représente 50 % de nos débouchés. Un canal indispensable nous apportant le volume nécessaire pour développer davantage le commerce équitable et le sortir de sa niche. La part des magasins spécialisés s'élève à 30 %. Le solde est distribué dans ce que l'on nomme les marchés hors domicile (entreprises, parcs d'attractions, halls de gare...) »

0,01 % du commerce

En 2013, le commerce équitable ne représentait que 0,01 % du commerce mondial. « Autant dire que nous ne sommes pas encore un caillou dans la chaussure des grands producteurs. » Interrogé sur les freins à la croissance de ce commerce, Stephan Vincent en identifie



Stephan Vincent, CEO Ethiquable Benelux

plusieurs : « Le grand public a la perception, pas toujours exacte, que ces produits sont plus chers. Il éprouve, par ailleurs une forme de méfiance quant au pourcentage revenant effectivement aux producteurs. Il rencontre, enfin, certaines difficultés dans l'accessibilité à ces produits qui ne sont pas toujours présents dans une gamme variée dans les magasins qu'il fréquente. » Pour percer, Ethiquable mise sur le goût de ses produits. « Si le consommateur achète juste de temps à autre du café ou chocolat équitable pour faire sa B.A., nous ne grandiront jamais. Si en revanche il est séduit par le goût, il en rachètera plus fréquemment. Cette attention a permis à Ethiquable de voir plusieurs de ses produits élus Saveur de l'année en France ».

Les agriculteurs du Nord

Assurer un prix minimum garanti : un combat à mener auprès des producteurs du Sud... mais aussi du Nord. « Le cas du lait illustre parfaitement cette situation. Raison pour laquelle nous avons introduit 10 produits issus de paysans du Nord dans notre gamme. Nous espérons aujourd'hui voir émerger un label Nord tel qu'il en existe pour le commerce équitable Nord-Sud. »



ETHIQUABLE

Rue du Parc industriel, 60
4300 Waremme - Tél. 019/60.71.21
www.ethiquable.be

NEW PEUGEOT 308

CONCENTRÉE SUR VOS SENSATIONS



PEUGEOT RECOMMANDE TOTAL  Donnons priorité à la sécurité.

NEW PEUGEOT 308

MOTION & EMOTION



PEUGEOT

 3,6 À 5,8 L/100 KM  95 À 134 G/KM

Informations environnementales [AR 19/03/2004]: www.peugeot.be



**GARAGE
BAUDOIN PIERRE**

Namur - Huy

www.peugeot-namur-huy.be

Schyns
PEUGEOT

Awans - Chênée - Eupen - Herve
Malmedy - Verviers - Visé

www.peugeotschyns.be



**GARAGE
PEUGEOT HANNAY**

Waremme

www.peugeot-waremme.be



[Allchem]

De toutes les COULEURS

- ▶ Distribution de colorants et produits auxiliaires pour l'industrie textile
- ▶ 99,99 % des ventes se réalisent à la grande exportation
- ▶ La société familiale (5 personnes) a développé un chiffre d'affaires de 2,3 millions d'euros en 2012

JACQUELINE REMITS

En 1979, à une époque où l'industrie textile est encore florissante, Allchem SA est fondée par une firme allemande pour distribuer ses colorants et produits auxiliaires en Belgique. Joaquim Ruas Madeira la reprend en 1992. Ce Portugais est arrivé chez nous à l'âge de 20 ans pour étudier le textile dans une école spécialisée de Verviers. « Le textile était alors la troisième industrie au Portugal, se souvient-il. Quand le secteur vit son déclin en Europe, il part travailler aux quatre coins du monde. Père de famille, il finit par revenir en Belgique pour la scolarisation de ses enfants. « J'ai eu l'opportunité de racheter Allchem en 1992. Comme j'avais une expérience à l'international, j'ai orienté l'entreprise vers l'exportation. La part des ventes en Europe a tellement diminué qu'aujourd'hui nous vendons à 99,99 % à la grande exportation. Ainsi, nous exportons dans tous les pays d'Amérique latine - dont je reviens, je parle également l'espagnol - sauf au Brésil qui est très protectionniste. »

Quand Joaquim Ruas Madeira a commencé à travailler dans le secteur, 80 % des colorants étaient fabriqués en Allemagne et en Suisse. « Aujourd'hui, les règles ont changé et plus un seul gramme de colorant n'est fabriqué en Europe. De plus, la directive européenne

REACH oblige les entreprises fabricantes ou importatrices de nouvelles substances chimiques à les faire analyser. Si le teinturier européen est obligé de respecter cette législation, le teinturier chinois fait ce qu'il veut. Nous avons passé des accords avec des usines en Inde et en Chine. Tous nos colorants sont fabriqués selon un strict cahier des charges. Les colorants arrivent à Grâce-Hollogne et nous les stockons. Nos laboratoires contrôlent en permanence la qualité des produits. Nous sommes intermédiaires entre les fabricants de colorants et les utilisateurs. Notre service logistique est performant. Nous préparons et expédions les commandes par route, par mer ou par air. Notre expérience dans la filière textile, ainsi que notre structure, nous permettent de mettre tout en œuvre pour répondre aux besoins spécifiques de chaque client. »

Une marque pour l'Afrique

Voici quelques années, Allchem a créé une marque pour l'Afrique, Afrikolor. « Je connais bien ce continent. J'ai travaillé pour des multinationales dont une société d'engineering qui construisait des usines en Afrique. J'ai dirigé des usines au Sénégal, au Congo... Avec la mondialisation, elles ont disparu les unes après les autres. Les gens devaient continuer



à s'habiller. Dans la culture africaine, la femme doit savoir élever des enfants, cuisiner et teindre des vêtements. Ces colorants que nous conditionnons en sachets hermétiques et inviolables, sont spécialement conçus pour la teinture artisanale africaine. Nous avons beaucoup de succès avec ces sachets. »

En 2012, le chiffre d'affaires d'Allchem était de 2,3 millions d'euros. « Nous sommes une société familiale comptant 5 personnes. J'en suis l'actionnaire unique. Avant 1992, j'ai eu une autre vie. Pendant des années, j'ai couru le monde. Au début des années 1990, j'en ai été fatigué. Le but de notre société familiale n'est pas de nous enrichir, de grandir, d'augmenter les résultats chaque année. J'ai vécu cela et je n'en veux plus. Dans notre métier, nous sommes 'homéopathiques'. Nos concurrents sont des multinationales. Nous avons peu de clients, mais ils sont très fidèles. Ils apprécient beaucoup notre fiabilité, notre suivi technique et notre éthique. Les prix vont augmenter, mais nous avons des stocks et nous continuerons à les vendre au même prix. Nous sommes très heureux ainsi. »

Joaquim Ruas Madeira (Administrateur délégué) et son beau-fils François Simons (Administrateur) aux côtés de leur distributeur pour le Burkina Faso et son assistante.



ALLCHEM

Rue Jean Gruslin, 18 - Parc industriel
4460 Grâce-Hollogne
Tél. 04/239.10.95 - www.allchem.be

POUR VOIR PLUS LOIN, NOUS VOUS INVITONS À REGARDER UN PEU EN ARRIÈRE.

Savez-vous que depuis 1945, un investissement en actions mondiales a augmenté 50 fois après inflation ? TreeTop Asset Management, expert de l'investissement en actions mondiales, a la conviction que les performances passées pourraient se répéter.

Pour étayer ces faits, nous avons le plaisir de vous inviter le 30 janvier 2014 à un événement exceptionnel dans le cadre prestigieux du Cercle de Wallonie de Liège.

Pendant cette soirée, nous vous ferons découvrir tout ce que vous avez toujours voulu savoir sur la bourse.

Bruno Colmant, Professeur à la Louvain School of Management (UCL), à la Vlerick Business School, à l'Université du Luxembourg et à l'ICHEC, partagera avec vous son expérience lors d'une conférence ayant pour titre : « **Pourquoi investir absolument en actions ?** Un investissement en actions a augmenté 50 fois après inflation depuis 1945 : l'histoire peut-elle se répéter ? »

Pour participer à cet événement exclusif - et entièrement gratuit - renseignez-vous et inscrivez-vous sur www.treetopam.com/event

Ne tardez pas, les places sont limitées.

TreeTop Asset Management.
Voyez plus loin.



EMPRUNT, RENTING, LEASING: QUEL FINANCEMENT POUR UN NOUVEAU VÉHICULE?...

À l'heure d'opter pour un véhicule neuf, une question primordiale se pose:
comment le financer?...

Comment choisir la formule la mieux adaptée à sa situation professionnelle?

Et à sa trésorerie?

Diverses possibilités existent: prêt bancaire, renting et leasing.

Inventaire de ces trois options.

BOB MONARD



01-04-2014 4th EDITION
OTTIGNIES-LOUVAIN-LA-NEUVE

green ENERGY RUN

MAKE YOUR BUSINESS RUN



Mardi 1^{er} avril 2014 aura lieu la quatrième édition du greenENERGYRUN™, événement sportif et social qui réunit les entreprises et les institutions concernées par l'énergie (en tant que consommatrices ou en tant que fournisseurs). La formule de course à pied proposée dans le parc du Bois des Rêves à Ottignies est originale et insolite: elle stimule l'esprit d'équipe et permet à chacun, quel que soit son niveau, de participer. Un circuit est prévu pour les marcheurs. L'épreuve sportive est suivie d'un drink, d'une remise de prix et d'un cocktail dînatoire, autant de moments propices au TEAM BUILDING et au NETWORKING.

POWERED BY



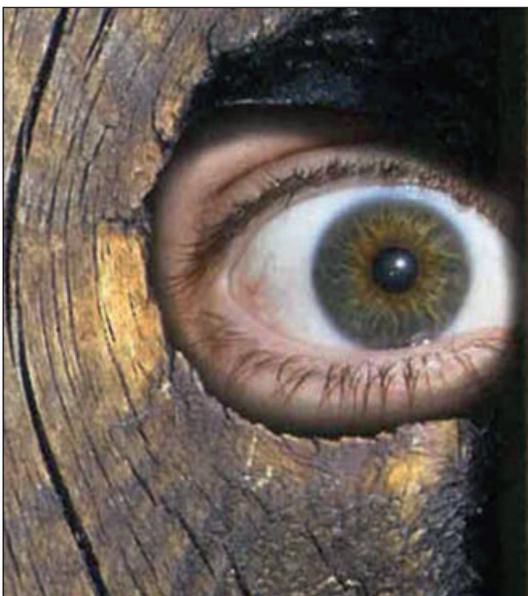
www.greenenergyrun.be

Michaël LUCAS | michael@greenenergyrun.be | + 32 478 56 35 34

SIEMENS



PlanMarshall
2.vert
www.wallonie.be



Soyez curieux:
poussez la porte
de votre voisin
Next Business - Next Door

programme
viavia

wallonia flanders brussels



Le Fonds Européen
de Développement Régional
et la Wallonie
investissent dans votre avenir



contactez votre opérateur local:



Leasing, renting,...

Et, comme dans beaucoup de domaines, cette matière possède sa propre terminologie pratique.

Avec le **prêt bancaire** traditionnel, l'amortissement du bien acheté se fera sur 3, 4 ou 5 ans selon le bien.

Le leasing financier est un mode de financement mettant en présence le donneur de leasing et le preneur de leasing. Le premier achète un véhicule sur base du cahier de charges établi par le second. **Ce dernier, en échange du paiement d'un loyer, peut utiliser le véhicule pendant la durée du leasing.** Le véhicule est intégré au bilan du preneur et est amorti. À l'échéance du contrat, le preneur doit acquérir le véhicule dont il avait la jouissance moyennant le paiement de la valeur résiduelle dudit véhicule. Il s'agit de se constituer légalement un bas de laine car la loi oblige le client à racheter son leasing au terme du contrat. Le bien acquis doit être amorti en 3, 4 ou 5 ans suivant la nature du bien. Comme pour le renting, les mensualités, capital et intérêts sont soumis à la TVA.

Le renting concerne **l'utilisation du bien**. Le donneur reste propriétaire du véhicule, tant au niveau économique que juridique.

Les factures mensuelles de location sont comptabilisées en frais professionnels dans le compte de résultats et ne figurent donc pas au bilan.

- ▶ Si valeur résiduelle de 5 % = loyer élevé
- ▶ Si valeur résiduelle de 10 % = loyer moyen
- ▶ Si valeur résiduelle de 15 % = loyer bas

L'option d'achat peut être envisagée sur base de la valeur résiduelle.

En comptabilité, ce renting sera considéré comme une location.

Les loyers ou remboursements sont directement pris en charge, contrairement aux autres moyens de financement où la prise en charge se fait par amortissement en 3, 4 ou 5 ans suivant la nature du bien acquis. Les mensualités sont soumises à la TVA.

De plus, **c'est la société de leasing qui paie la TVA.** Tout bénéfice pour le preneur dans la mesure où il n'aura pas à la financer puisqu'il ne paiera que la TVA sur les loyers mensuels et la valeur résiduelle. Il sera loisible au preneur de réduire la charge mensuelle de son crédit s'il devait être confronté à un manque temporaire de trésorerie.

En fonction du montant de l'option d'achat, on peut amortir le bien leasé sur la même durée que le renting. Cette durée est généralement plus courte que l'amortissement comptable du bien leasé.

Le leasing opérationnel

Précisons que **les voitures en leasing sont classées par marque, par modèle et/ou par tranche de budget.** Certaines sociétés proposent le leasing opérationnel de voitures presque neuves ou de maximum 1 an et 35.000 km.

Le leasing opérationnel, ou leasing full service, facilite grandement la gestion du budget « matériel roulant » !

En effet, il faut savoir que l'achat d'un véhicule automobile ne représente que 40 % de son coût total. La majorité des frais provient du carburant, de l'entretien, des pneumatiques et des assurances. Dépenses incontournables auxquelles il faut ajouter celles liées aux dépannages et aux voitures de remplacement. Plus l'achat et la revente du véhicule. D'où l'impérieuse nécessité d'un suivi rigoureux de ces charges. D'aucuns se positionnent à cet effet en convertissant tous ces coûts en mensualités fixes. Bénéfices pour le preneur de leasing : des frais équitablement planifiés sur le long terme et un budget voiture parfaitement sous contrôle.

Ce contrat de leasing englobe les intérêts et amortissements, toutes les réparations et entretiens ainsi que les frais fixes de réparation et de pneus pendant toute la durée du contrat. Mieux, les assurances RC et Casco (Tous Risques), les taxes de roulage et de mise en circulation (TMC), l'assistance en cas de panne ou d'accident 24h/24 en Belgique et à l'étranger, les réparations de bris de vitre, la mise à disposition d'une voiture de remplacement figurent également dans la convention.

Fiscalement, cette option s'avère aussi séduisante puisque la TVA n'est due que sur le seul amortissement et non sur l'investissement total. Dans la foulée, cette charge peut également être projetée sur la durée du leasing afin d'éviter tout préfinancement.

Certains loueurs ne sont pas regardants en matière d'extras...

Ainsi LeasePlan Direct qui s'adresse prioritairement aux entreprises individuelles, professions libérales et PME de petite taille qui n'ont pas de temps ni d'argent à perdre.

Chaque mois, une somme fixe est à payer. Son montant dépend du type de voiture, du prix d'achat, de la durée du contrat, d'un nombre déterminé de kilomètres et des services sélectionnés.

La responsabilité civile et juridique, la franchise et l'assurance complémentaire passagers sont incluses.

LeasePlan Direct prévoit des pneus été et éventuellement des pneus hiver, ainsi qu'une voiture de remplacement sur une durée plus longue que les cinq jours généralement octroyés.

Avec la carte carburant délivrée par ce loueur, d'importantes réductions sont consenties sur le volume de carburant.

Mieux encore ! Si les coûts réels – hormis le carburant – sont plus élevés que le montant de la facture mensuelle estimée, ce loueur prend la différence à son compte. Et peut se charger de la revente du véhicule à l'échéance du bail.

À la fin du contrat, seul le kilométrage sera payé. Les coûts de réparation, d'entretien et de pneus sont plus élevés que prévu ? Pas un euro supplémentaire à déboursier.





AlphaElectric Sur la voie du futur.

La mobilité du futur sera novatrice et durable. Alphabet guide votre entreprise sur la voie de la mobilité électrique. Nos solutions d'eMobility représentent à la fois un bénéfice pour l'environnement et pour votre budget. De plus, une flotte qui intègre des véhicules électriques renforce votre image de pionnier. Enfin, comme toujours, Alphabet vous décharge des aspects pratiques liés à votre passage vers la mobilité du futur.

Découvrez AlphaElectric au Salon de l'Auto en visitant le stand Alphabet dans la zone 'Cleaner Mobility' au Palais 4.

Sur www.alphabet.be, nous vous accompagnons sur la voie de la mobilité électrique.

Alphabet

Les « intervenants »

Concernant le choix d'un mode de financement par rapport à un autre, des items interviennent.

- Soit **prendre absolument en charge le bien** sur une durée plus courte que celle prévue par le droit comptable.

Ainsi, si l'on souhaite qu'une camionnette soit prise en charge en 3 ans au lieu de 5 ans, il n'y a que le renting qui permette cette possibilité. La prise en charge se fera alors sur la durée du renting : sur base d'un contrat de 5 ans, il n'y a donc aucun avantage au renting.

- Soit **la durée de la prise en charge n'a aucune importance.**

- Une simulation de ces 3 modes de financement est souhaitable car cela permet d'évaluer précisément les intérêts à payer tout au long du remboursement. Cette base déterminera quel financement est le moins onéreux.

Autre opportunité : est-il intéressant de payer une **1^{ère} échéance** plus importante ?

Le renting peut s'accompagner d'une telle disposition. Il convient d'abord d'évaluer le bénéfice des activités de l'année car le remboursement diminue plus ou moins le résultat.

Un premier loyer élevé s'avère fiscalement très attractif dès le moment où le preneur désire gonfler ses frais déductibles.

Sa trésorerie indiquera si elle est à même de supporter cette 1^{ère} échéance plus « lourde » tout en continuant à régler d'autres frais. Si l'on estime un futur bénéfice important et que la trésorerie l'autorise, cette échéance peut aussi influencer le résultat durant la 1^{ère} année de renting.

On le constate : choisir entre ces trois modes de financement exige un maximum de circonspection et est directement lié à la situation individuelle et particulière du loueur/preneur.

Car un cas n'est pas un autre. . .

Leasing or not leasing?...

Les canevas une fois établis, restent quelques questions fondamentales. . .

Si vous changez de véhicule neuf à court terme, la location s'indique. Mais vous n'êtes évidemment pas propriétaire dudit véhicule.

Il est aussi recommandé de prendre en considération le nombre de kilomètres annuellement parcourus car les baux précisent le kilométrage - à la grosse louche 20.000 km à l'essence et 30.000 km au mazout - dont le dépassement est facturé. Ainsi que le taux d'intérêt du leasing : intéressant s'il se situe entre 1 et 2 % mais pas au-delà de 8 %. En résumé, on dira que le leasing opérationnel est incontestablement indiqué pour les gros rouleurs assujettis à la TVA.

On ajoutera que le leasing n'est pas spécialement approprié à ceux qui disposent du capital pour acheter comptant un véhicule.

Un avantage financier à opter pour le leasing réside dans le fait que les loyers sont souvent moins onéreux que les mensualités d'un crédit classique du fait qu'ils tiennent compte de la valeur résiduelle du véhicule. Même si le coût total du leasing s'avère plus lourd.

Par contre, le locataire peut ajuster ses loyers lors de l'élaboration du contrat afin de les adapter à ses besoins et disponibilités financières. Le budget est donc arrêté et exclut tout dépassement. Attention aussi à conserver le véhicule en parfait état : tout dégât (intérieur et/ou extérieur) doit être réparé. Mais le loueur tient toutefois compte d'une usure locative. À noter qu'au terme d'un prêt/crédit classique, on devient propriétaire du bien. Alors qu'en leasing, on ne le devient qu'après avoir payé la valeur résiduelle.

Une série de mesures que ne prévoit pas un achat à crédit : être propriétaire autorise bien des choses. . . même si elles ne correspondent pas toujours à un usage en bon père de famille !



BON À SAVOIR!

Un loueur ne communique pas la valeur résiduelle du véhicule confidentiellement cachée dans ses livres. Car, au moment où le véhicule rentre chez le loueur, celui-ci le place en soumission marchand : celui qui remet la meilleure offre emporte le véhicule ! Ce qui n'interdit évidemment pas au conducteur de manifester son intérêt à racheter son propre véhicule dont il connaît parfaitement l'état. Le loueur n'y sera pas insensible car la revente à un particulier sera supérieure à celle effectuée à un marchand.

Conclusion

En résumé, il conviendra de choisir entre l'autofinancement, le financement, le leasing financier, le renting et le leasing opérationnel.

Avec pour chaque mode les avantages et les inconvénients répertoriés ci-avant.

Consultez donc les loueurs multimarques les plus connus tels Alphabet, Athlon, ALD, Arval, Belfius, BNP Paribas Fortis, GE Capital, KBC, ING, Leasense, Lease Plan, Parcours, Westlease. . . Plus les loueurs captifs de chaque marque.

RECRUTEMENT

2BHunt et Goldhand, les dénichéurs de talents

Formé au marketing et à la vente, Sean Tommissen a entamé une carrière de commercial dans différents secteurs, jusqu'à ce qu'un chasseur de tête lui suggère... de se lancer dans le recrutement.

« Suite à ce nouveau challenge qui s'offrait à moi, j'ai collaboré pendant plusieurs années avec différents bureaux de recrutement, ce qui m'a permis de gagner en expertise ainsi qu'en politique et pratique du métier. En 2008, des circonstances personnelles difficiles m'ont permis de faire le point sur ma situation et ma motivation professionnelle. Mon esprit entrepreneurial est devenu alors une priorité. » Il crée 2BHunt, son propre cabinet de recrutement, qu'il porte rapidement à 10 collaborateurs. La demande des clients se diversifiant et mû par la volonté de s'adapter aux tendances du marché, Sean Tommissen étend sa palette de services en créant 2DVlop, petite sœur complémentaire de 2BHunt. Cette structure gère tous les aspects humains précédant et suivant le recrutement d'un collaborateur : diagnostic et bilan de compétences, coaching, formation, conseil en politique RH... Un dispositif aujourd'hui bien rodé, capable de répondre efficacement à tous les clients en quête de gestion et rétention de talents. Et voici quelques mois, il élargit une nouvelle fois sa palette en rachetant l'un de ses confrères, Goldhand.

2BHunt et Goldhand :

2 structures de sélection/recrutement et pourtant séparées. Dans quel but ?

Les 2 structures répondent à des besoins différents auprès de nos clients. Goldhand offre un service de partenariat très poussé. L'accent est mis sur la relation de conseil avec le client, permettant l'analyse approfondie du besoin et des candidats. Nous travaillons main dans la main et prenons le temps de réfléchir ensemble à la prise de décision. 2BHunt va quant à elle centrer son approche sur la réactivité et proximité avec le client. Offrant un service en Success Fee, l'objectif est de rencontrer en permanence des candidats afin de répondre au plus vite voire même anticipativement à des demandes du client. Cette complémentarité de structure devait à mes yeux rester indépendante afin d'adapter notre service aux besoins exprimés par le client.

Qu'est-ce qui fait votre spécificité ?

Je pense au parler vrai, à la transparence. Nous ne sommes pas de simples fournisseurs de profils pour nos clients. J'ai souvent entendu que notre métier était comparé à de la vente d'humain sans plus value. Ce parallèle certes choquant est très vite effacé par l'approche que nous avons avec nos candidats et le partenariat que nous entretenons avec nos clients. De par notre expertise, nous jouons un rôle de conseiller plus que de commercial. La transparence est donc un élément phare qui entretient nos doubles relations (candidats/clients). 2DVlop est d'ailleurs né de cette envie de concrétiser notre élément phare, en offrant la possibilité d'utiliser des outils objectifs tel que l'assessment, test de personnalité et test in basket.

Vous faites également appel à des techniques originales, comme la détection de mensonge. De quoi s'agit-il ?

Dans notre quête vers la connaissance de l'autre et notre souci permanent de donner de l'information permettant la prise de décision en toute conscience, nous avons voulu aller plus loin que les techniques traditionnelles de questionnement. Grand nombre d'entre nous connaît la série « Lie To Me », qui a été inspirée de la vie et d'un des ouvrages du Docteur Paul Eckman considéré comme l'un des cent plus éminents psychologues du XXI^e siècle.

Le programme de formation est en réalité intitulé ETAC (Evaluating Truthfulness and Credibility) fondé sur des recherches solides et scientifiques. Cette technique permet de retirer, à travers des comportements anodins les émotions de votre interlocuteur, et ensuite ainsi évaluer la vérité et le mensonge et donc de détecter des informations qui mériteraient d'être approfondies.

Qu'est-ce qui explique votre développement rapide en pleine période de crise ?

Les relations Candidats et Clients : de simples mots qui ensemble en disent long.

Face à l'évolution du marché, nous avons avant tout su nous adapter et être à l'écoute des difficultés rencontrées par nos clients. Nous avons aussi continué d'investir dans les outils, services et techniques en essayant d'être créatif, voire innovant.



- **Création :** 2008
- **Statut :** sprl
- **Activité :** cabinets de recrutement / Sélection et Conseil en RH
- **Implantation :** Wavre, Liège, Bruxelles, Diegem, Anvers, Gand, Luxembourg
- **Territoire d'intervention :** Benelux, France
- **Effectif :** 17

2BHunt, Goldhand & 2DVlop

Zoning Nord - Av. Lavoisier 18b - 1300 Wavre - Tél. +32 10 45 62 99 - Fax: +32 2 653 71 26
www.2bhunt.eu - www.goldhand.be - www.2dvlop.eu

SILENCE!

LE NON-VERBAL PARLE!

Dans la communication, les mots en tant que tels sont pauvres (10 %). Des études ont tendu à prouver que la majorité des informations ne passaient pas par leur canal, mais par le « non-verbal ». Ce dernier, beaucoup plus vaste qu'une première impression pourrait le laisser supposer, englobe en fait 5 dimensions : péri-verbal, para-verbal, infra-verbal, supra-verbal, préverbal. Le péri-verbal englobe l'espace et le temps dans la communication, le para-verbal a trait au débit (rythme, pauses) au timbre, à l'intonation de la voix. L'infra-verbal, c'est le champ des signes « subliminaux », des odeurs, des couleurs. Le supra-verbal passe quant à lui par des signes distinctifs (vêtements, marques, bijoux...). Reste le préverbal, langage du corps étudié par la Synergologie. La discipline s'attache à décrypter le fonctionnement de l'esprit humain au départ du langage corporel.

Le « langage universel du corps », titre de l'ouvrage de Philippe Truchet qui a donné son nom à la « Synergologie » et l'a développée, est pratiqué sur tous les continents. Une sorte d'espéranto inscrit dans nos gènes, hérité des primates, que l'on peut lire dans les soubresauts des genoux ou les craquements des doigts. Il n'en reste pas moins que le décodage ne peut en être bâclé, en raison de divers paramètres, comme la culture. Le bon sens aussi, incite à la prudence. Le candidat en face de vous a les jambes croisées. Il est donc communément admis qu'il est détendu. S'il les décroise et ancre ses pieds au sol, peut-être recherche-t-il contrôle et sécurité soudainement... à moins qu'il n'ait des fourmis dans les jambes ! La voix de la sagesse incite donc à recouper les signaux émis par son interlocuteur, les mettre en contexte, les compléter par d'autres canaux d'informations...

STÉPHANIE HEFFINCK & CÉLINE LÉONARD



Non-verbal, « body language » : messages « + » et « - »

Le non-verbal qui accompagne le discours verbal, peut se révéler un bon facteur de valorisation d'une candidature, dans le cadre d'une interview de recrutement, par exemple. Ou, au contraire, il desservira un Curriculum vitae pourtant « béton ». Un formateur qui marquera des temps de pause trop longs ou s'empêtrera dans ses mots paraîtra moins crédible qu'un autre, à l'élocution fluide, qui appuiera le même discours par des gestes renforçant le contenu de ses propos. Décryptage de quelques signaux positifs et négatifs entourant nos mots.

DES YEUX SI EXPRESSIFS

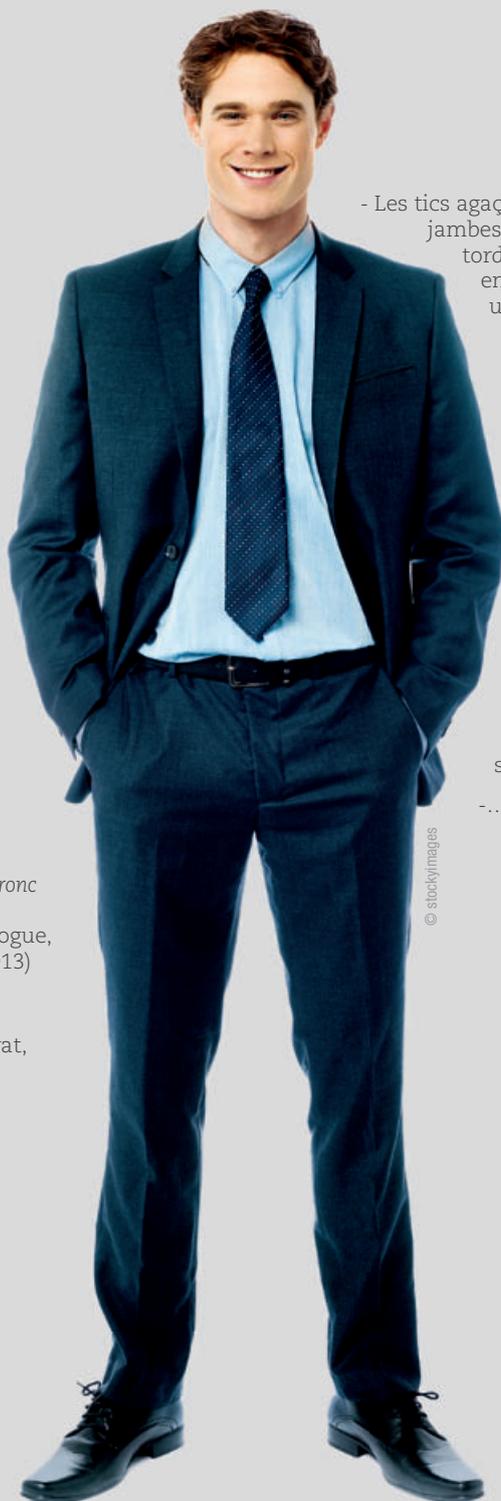
- 👁️ **Regard vers le haut**: la personne évoque des images déjà vues
- 👁️ **vers le bas**: la personne éprouve des émotions, fait appel à ses souvenirs
- 👁️ **de face, yeux mi-clos**: la personne entend des sons connus, cherche des voix



- Regard : franc et droit
- Tête de côté = signe d'empathie et d'écoute
- poignée de main ferme, franche, détendue ; la paume est verticale, le bras replié
- Mains en « V » et pointées vers le ciel : la personne est sûre d'elle-même, de son discours (Hugues Delmas, fondateur du site « La communication non-verbale » ; main droite : celle de la logique argumentative, main gauche : donne de la spontanéité ;
- Doigts croisés : « position classique de réflexion » (Olga Ciesco, synergologue)
- Jambes croisées : situation de confort
- sourire : justement dosé
- tenue : confortable, en adéquation avec son style et/ou celui de l'entreprise
- parfum : léger
- corps : « mobile » : « *Epaules, buste, tronc doivent rester mobiles, reflétant votre authenticité* » (Olga Ciesco, synergologue, citée dans « Le Soir » du 23 sept. 2013)
- Posture de ¾ : « un positionnement idéal de compromis, qui empêche toute confrontation trop agressive » (JP Veyrat, créateur de la morphogestuelle)



- Les tics agaçants du visage, des mains, des jambes : chipoter ou mordre ses lèvres, tordre une mèche de cheveux, remettre en place ses vêtements, jouer avec un bic, jambes qui tremblent...
- Les attitudes envahissantes : gestes et affaires trop avancés sur l'espace du bureau de l'interlocuteur
- Les attitudes trop familières ou trop empruntées
- Les gestes inconscients d'impolitesse : le coup d'œil à la montre ou au portable, indiquant que la personne n'est pas à l'écoute de son interlocuteur
- Le sourcil droit levé : une « mise à distance » : on est mal à l'aise avec l'autre ou en désaccord avec lui
- Les « auto-contacts » : se gratter, se frotter... (H. Delmas)



© stockyimages

Ces métiers où s'exprime le non-verbal

Professionnels de la santé, de la sécurité, de l'éducation, du recrutement. Avocats, coaches, formateurs, illusionnistes, mimes ou clowns. Tous sont à l'écoute du non-verbal et/ou l'utilisent au quotidien, dans l'exercice de leur métier. Zoom sur certains d'entre eux...

Carlos Vaquera: les gestes sont éloquents...

Au propre comme au figuré, Carlos Vaquera vous touche. Il a les mains d'argent d'Edward. Aussi longues, magiques et expressives, mais sans paires de ciseaux au bout car il ne coupe que les cartes. « Multi-cartes artistique », Carlos n'est pas sécable, à la fois illusionniste, mentaliste, comédien, animateur, auteur d'ouvrages et d'articles, conférencier, karatéka... Ses diverses facettes reflètent un homme qui aime aimer. Ses doigts sont dix personnages, le voile de sa voix, un rideau de théâtre, ses yeux ont le velours des costumes de scène. Tout le corps en représentation constante, l'homme est pourtant foncièrement... vrai. Le décodage du non-verbal et l'usage de techniques d'influence sont les clés de son métier de magicien de proximité et mentaliste. Il y pétrit toutes les formes cachées du matériau humain. Subtilement, il pousse les portes de l'inconscient. Alors il « devine » sans peine l'objet que vous allez choisir parmi 5 autres alignés sur la table. Ce maître en techniques d'influence, par un geste, une intonation autant que par les mots vous y aura mené à votre insu, en vous incitant même à vous rétracter ! : « Êtes-vous certaine de conserver celui-là ? Vous pouvez encore revenir sur ce choix ! ». . . Quand, inflexible, vous emprisonnez au creux de votre main un petit chocolat, il retourne tranquillement votre bloc-notes sur lequel il a griffonné « chocolat » en tout début de séance. Bluffant !

Gestes et interprétations

« Les gestes sont vérités, mais il faut plusieurs « items » pour être certain que le décodage soit correct ; on a tous un langage non-verbal. Néanmoins, il faut rester attentif aux différences de culture. Un Asiatique ne regardera pas dans les yeux une personne d'un niveau social plus élevé. Un même geste peut avoir plusieurs significations et il faut se méfier des interprétations hâtives »

« Dans tout ce que je pratique, j'ai une conscience du geste, pour renforcer mon message. Certains autres profils, qui ont acquis une très bonne maîtrise du non-verbal et du paraverbal sont parfois difficiles à décoder : des hommes politiques entraînés, des comédiens, des menteurs pathologiques. L'homme est un menteur né ; d'ailleurs, le verbe 'mentir' existe dans toutes les langues, pas le verbe 'vériter' (rires). Le mensonge se détecte aussi dans le non-verbal » !

« La communication non-verbale va nous amener à lire ce que les autres pensent. Le décodage d'une personne en face de nous est réalisable



Comment en apprendre sur le profil de son interlocuteur... en lui serrant la main

à partir du moment où nous avons atteint un niveau de « compétence inconsciente », ancré en nous. En effet, on ne peut être à la fois « acteur » et « spectateur » pour réussir cette lecture... »

Simple geste ?

« Des gestes, attitudes corporelles sont parfois révélateurs. Sarkozy accueillait ses homologues en se plaçant une marche plus haut qu'eux. Quand Obama lui touchait le bras en le saluant, il le retouchait à l'épaule. Une simple poignée de main en dit long aussi. Le manipulateur prendra le bras de son interlocuteur. Le dominant placera le dos de sa main à l'horizontale, au-dessus de la main de l'autre, le mouvement de sa main partira du haut vers le bas ».

Le toucher...

« En touchant une personne, je rentre dans sa bulle intime. Le chirurgien qui va établir ce contact avec son patient fera diminuer son niveau de stress. Parmi les expériences menées avec des comédiens, on a pu analyser, par exemple, que la « serveuse » qui s'arrangeait pour toucher le client voyait son pourboire augmenter. Pour ma part, j'ai transgressé un interdit qui a sans doute joué dans la raison d'un succès. Je me suis arrangé pour créer un contact avec le Prince Rainier, en lui empruntant son alliance pour un numéro, notamment. En agissant de la sorte, se tisse une synchronie avec la personne. Le Prince m'a d'ailleurs fait rappeler, pour le Bal de la Rose et le Bal de la Croix Rouge. J'ai eu la chance de travailler de nombreuses années sur le Rocher, au Sporting Club (salle des Étoiles) où j'ai pu exercer ma passion ».

La Loi du silence

« Le silence a une importance prépondérante. En négociation, il est très utilisé. Chacun va l'interpréter à sa manière. Un simple exemple tiré de mon vécu. Sur une brocante, je repère un objet et j'en demande le prix. Ensuite, je le saisis, le regarde, puis le repose sans mot dire... le vendeur, spontanément, a diminué son prix ! »

Carlos Vaquera donne des formations en entreprise sur la communication non-verbale et les techniques d'influence ; son dernier ouvrage « Inspirations » est sorti aux Editions Lamiroy

www.carlosvaquera.com



Expérience sur le paraverbal : Carlos ne se concentre que sur la voix afin de découvrir la carte à laquelle la personne pense !

Le photovoltaïque rentable pour votre entreprise

ILS NOUS ON FAIT CONFIANCE EN 2013



Walibi :
Installation de 250 kWc,
soit 1000 panneaux



Wanty :
Installation de 159 kWc,
soit 636 panneaux



Vandeputte :
Installation de 500 kWc,
soit 2000 panneaux



Dufour :
Installation de 500 kWc,
soit 2000 panneaux



Dequachim :
Installation de 200 kWc,
soit 800 panneaux



Grimonprez :
Installation de 171 kWc,
soit 684 panneaux

DÉJÀ + DE 3 MÉGAWATTS INSTALLÉS EN ENTREPRISE, DES PROJETS DE 10 À 500 KWC

- Des projets sécurisés et rentables
- Des solutions en **location** ou en **investissement**
- Une rentabilité annuelle de **15% à 20%**

- Un temps de retour court de **5 à 6 ans**
- Une politique confirmée par la Région Wallonne

Sean Tommissen: « Une écoute très active lors des recrutements »



► **CGI mag' : Vous venez de suivre une formation « Lie to Me » au Luxembourg. Quels enseignements en retirez-vous pour votre métier ?**

ST : « C'est au départ la série « Lie To Me », inspirée de la vie et d'un des ouvrages du Docteur Paul Eckman, éminent psychologue. Le programme de formation est en réalité intitulé ETAC (Evaluating Truthfulness and Credibility) fondé sur des recherches solides et scientifiques. J'en retire des enseignements pour pouvoir reconnaître les émotions chez les autres et ensuite les utiliser comme base pour évaluer la vérité et le mensonge. Cette formation nous amène à lire et évaluer le degré de véracité et de crédibilité contenus dans ce que les autres nous communiquent par l'interprétation des 5 canaux, des Hotspots. Dans la série TV, le personnage assène à certains moments : « Vous mentez »... Dans la réalité, ce n'est pas aussi flagrant, nous observons des changements d'émotions chez autrui qui pourraient nous conduire à évaluer la vérité et le mensonge ».

► **CGI mag' : N'est-il pas dangereux, en interview, d'interpréter le 'langage du corps' ? ; comment évitez-vous les dérives ?**

ST : « Cela va plus loin qu'uniquement le langage du corps : on analyse les expressions faciales, par exemple, mais aussi la voix, le style verbal, le contenu. On est formé au fonctionnement de la mémoire et à comment définir si une déclaration sur un événement est basée sur un souvenir ou est construite. Mais il ne faut certainement pas réduire le processus de recrutement et d'interview que sur ces éléments-là : c'est bien plus large !

Il faut surtout être à l'écoute très active, tout en observant. Ce n'est pas pour rien qu'un être humain a 2 oreilles, 2 yeux et une bouche. C'est pour observer et écouter bien plus que parler... Au sein de ma structure, j'attache énormément d'importance à cet aspect du consultant pour former l'équipe qui m'entoure et qui épaula nos clients/candidats ».

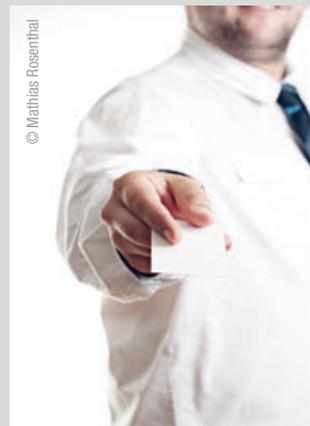
SEAN TOMMISSSEN

Managethic SPRL
cabinet de sélection et recrutement
www.2bhunt.eu

Laurent De Smet: l'entretien commercial

Comment interpréter le langage corporel de mon client ? Voilà bien une question qui aiguise la curiosité de nombre de commerciaux. Formateur, Laurent De Smet compte 12 années d'expérience dans le domaine commercial, managérial et marketing B2B. Il nous livre quelques clés de lecture tirées de sa propre expérience professionnelle...

« Avant de rentrer dans le vif du sujet, je voudrais rappeler l'importance de ne jamais isoler un geste de son contexte. Lorsqu'en formation je demande à des commerciaux d'analyser une situation de vente, je divise souvent le groupe en 3 parties : les premiers se concentrent sur les mots, les deuxièmes sur les gestes et la voix, les troisièmes sur les émotions véhiculées. Les interprétations diffèrent toujours d'un groupe à l'autre. Preuve que les gestes seuls ne peuvent tout dire et doivent toujours être mis en perspective avec les 2 autres sources d'informations. »



Dans le monde des affaires, certaines personnes parviennent à maîtriser les expressions de leur visage en affichant une poker face. Mais il y a des zones que votre client maîtrise moins bien :

- **les mains :** quel est leur degré d'ouverture ? Croisées, elles traduisent un besoin de protection, de recul. Posées ou en clocher, un signe de domination. En triangle vers le bas, un signe d'écoute. Touchant les lèvres, l'envie de dire quelque chose, de donner un point de vue.
- **la position sur la chaise :** au plus la position est inconfortable (ex. s'asseoir sur le bord), au plus elle témoigne d'un manque d'aise de votre interlocuteur vis-à-vis de la situation. Si au travers de sa posture votre client tente de réduire l'espace existant entre vous, cela témoigne d'un intérêt de sa part pour vos propos. S'il se tient en retrait, c'est une marque de désintérêt ou d'envie de partir.
- **la tête :** si votre client se montre davantage de profil que de face, sans doute il y a-t-il là un signe de défense ou de mécontentement. S'il incline la tête sur le côté en vous faisant face, il est plutôt dans un élan de sympathie.
- **les bras :** leur croisement est rarement bon signe. Il indique une position défensive de fermeture.
- **auto-contact :** votre client se touche la nuque, l'arrière de la tête, cale ses mains entre ses jambes... ? Il est dans le doute, le manque de confiance, l'incertitude.

« L'intérêt pour le commercial est d'avoir une suffisamment bonne connaissance de ces signaux que pour les exploiter en vue de créer un dialogue harmonieux avec son client. Ainsi, s'il voit son interlocuteur poser sa main sur sa bouche, il peut lui dire « Qu'en pensez-vous ? ». Si le client se met de profil, il peut lui demander si tout est clair dans l'exposé, etc. L'objectif est véritablement d'utiliser le langage corporel pour entrer en communication avec son client. »

PLUS D'INFOS

Sur le site de Laurent De Smet :
www.lhjds.com

Sébastien Philippe: « Le non-verbal ? Déterminant dans le choix du candidat ! »

Trouver un candidat taillé pour la fonction ? Telle est la mission quotidienne de Sébastien Philippe. Depuis plusieurs années, ce dernier travaille pour l'entreprise de recrutement Gallium.

Au travers de son expérience professionnelle, il a aiguisé sa lecture du langage non-verbal au point d'en faire aujourd'hui un élément déterminant dans le choix d'un candidat. « *La voix et la gestuelle d'une personne m'apportent bien souvent toutes les informations que je recherche. Lorsque je pose une question à un candidat, celui-ci va bien évidemment employer des mots pour me répondre. Mais ce qui m'intéressera prioritairement, c'est la couleur qu'il va leur donner, son intonation, la manière dont sa gestuelle va les appuyer...* »

Preuve de cette importance du non-verbal, Sébastien Philippe a un jour assisté à un entretien qui s'est déroulé dans une langue qu'il ne connaissait pas. « *Au terme de l'échange entre l'entreprise et le candidat, j'étais pourtant tout à fait capable de dresser le profil de ce dernier.* » Cette analyse du non-verbal débute pour notre recruteur dès la première poignée de mains. « *Je puise dans ce contact une mine d'informations au niveau de la motivation de l'individu, sa satisfaction d'être là...* » La prudence reste toutefois de mise : « *Il faut évidemment se prémunir des*

jugements hâtifs et recouper cette première impression durant l'entretien. Nous ne pouvons pas non plus ignorer que notre propre état d'esprit peut biaiser notre lecture des choses tout comme notre non-verbal peut influencer sur celui du candidat. Il m'est ainsi déjà arrivé de passer la main à un collègue car je craignais de ne pouvoir conserver la neutralité exigée par mon métier. »

Au regard de Sébastien Philippe, tout candidat peut mentir. « *J'ai cela à l'esprit durant l'entretien. Dès que j'ai un doute, je cible davantage mes questions. Si le candidat se met à rougir, gigoter, avoir un regard moins franc... son non-verbal corrobore mon impression.* » Mais comment ne pas confondre ces signes avec des manifestations de stress liées à l'entretien ? « *Si le candidat est stressé, il le sera tout au long de notre discussion. Et ce n'est pas en soi une chose négative, tout dépend de la fonction qu'il devra occuper. Ce qui m'intéresse, ce sont les variations dans son comportement. C'est dans ces oscillations que je forge mon opinion.* »

GALLIUM

Rue Forgeur, 15 - 4000 Liège - www.gallium.be

« Lie to me » : détectez les signes du mensonge

Popularisée par la série télévisée éponyme, la méthode « Lie to me » repose sur les travaux menés par le psychologue américain Paul Ekman. Au début des années 70, ce dernier a parcouru la planète dans le cadre d'une étude sur la perception et la production d'expressions faciales. Il est ainsi parvenu à mettre en évidence le caractère inné et universel de 7 émotions de base présentes chez tous les peuples, des Inuits aux Dogons en passant par les Papous (cfr. point suivant de ce dossier). Sur base de ces résultats, Paul Ekman a élaboré le FACS (Facial Action Coding System), un répertoire des 46 composantes de base des expressions du visage. Un outil considéré comme 50 fois plus fiable que le polygraphe (qui se base uniquement sur la pression sanguine et le rythme des battements du cœur) dans la détection du mensonge.

Formatrice au sein de l'Académie des sciences du comportement, **Charlotte Catananti** a étudié la méthode Lie to me. Elle dispense aujourd'hui des modules d'initiation en la matière. Des entreprises font également appel à ses compétences dans le cadre d'entretiens de recrutement. Comment la méthodologie de Paul Ekman l'aide-t-elle à détecter le mensonge ? Explications...

Définir un Baseline

« *Détecter les signes de mensonge et d'incohérence chez un individu nécessite avant toute chose de définir son baseline, explique Charlotte Catananti. Cet anglicisme désigne le comportement normal de la personne lorsque celle-ci n'est soumise à aucun facteur de stress. Il existe différentes manières de cerner ce comportement. Lorsqu'une personne se présente à un entretien d'embauche, j'ai pour habitude de lui poser toute une série de questions sans enjeu visant à la mettre à l'aise. Ainsi naît une discussion banale au cours de laquelle je vois peu à peu se dessiner les expressions faciales, postures et intonations naturelles de la personne.* » Prenant plusieurs minutes, cette étape est essentielle au bon déroulé du processus. « *Sans cette référence, vous ignorez si les réactions que vous observez sont liées à un stress soudain ou si elles appartiennent au comportement quotidien de l'interviewé.* »

Les 5 canaux du mensonge

Grâce à ses recherches, Paul Ekman a constaté que l'information sur les pensées et émotions d'un individu était véhiculée par 5 canaux différents :

- 1. Les expressions faciales :** celles-ci se rapportent aux 7 émotions de base. On distingue dans ce cadre les macro-expressions (qui durent de 1 à 5 secondes) et les micro-expressions (qui durent moins d'une seconde).
- 2. Le langage corporel :** si les menteurs n'ont pas le nez qui s'allonge, certaines de leurs attitudes permettraient de mettre à jour leur incohérence. Inclinaison de la tête, regards, position des pieds, mouvements d'épaule sont autant d'éléments pris en compte.
- 3. La voix :** on s'intéresse ici aux variations trop soudaines de rythme, de volume, d'intensité de vibrations...
- 4. Le style verbal :** à ne pas confondre avec le contenu, le style se penche sur le vocabulaire employé par la personne, la longueur de ses réponses, ses tics de langage (« Vous voyez », « C'est clair », « Voilà »...).
- 5. Le contenu :** au travers de ce dernier canal, on étudie le discours de la personne en vue d'y détecter d'éventuels oublis, redondances, contradictions...

« *Ces canaux ne peuvent être analysés individuellement, précise Charlotte Catananti. C'est le croisement entre les cinq qui me donnera des indications sur la congruence de la personne. Ainsi, si elle croise et décroise les jambes, hausse une seule épaule (et non les deux) quand elle me dit « Je ne sais pas », part dans tes tons de voix plus aigus alors que ce n'est pas la tonalité de son baseline, fournit des réponses très longues et élaborées alors que jusque-là elle répondait brièvement... je me dirais qu'elle est certainement en train de me mentir. Pour m'en assurer, je poursuivrais l'entretien avant de revenir sur le sujet « sensible » au travers de questions formulées d'une autre manière. Ma marge d'erreur ? À mes yeux, la méthode est fiable à 99 % !* »

ACADÉMIE DES SCIENCES DU COMPORTEMENT

Rue de Wanzoul, 40 - 4520 Wanze
Rue de Gelbressée, 188 - 5024 Gelbressée
www.academie-des-sciences-du-comportement.be

Décoder les micro-expressions

Eric Goulard a complété son graduat en communication obtenu à Liège, en suivant des cours, en lisant quantité d'ouvrages dans les domaines de l'anthropologie, la psychologie, la communication non-verbale. Et par son expérience professionnelle auprès d'entreprises belges et étrangères...

Il exerce ses activités de conseil et de formateur en communication et analyse des émotions tant dans notre pays qu'en France.



On nous a habitués à contrôler notre visage et nos mains... Mais particulièrement parlants sont nos pieds et nos jambes. Ces dernières, en position assise, sont décroisées quand nous sommes peu à l'aise : nous adoptons une position limbique de sécurité »

(E. GOULARD)

Dans le cadre de cet article, nous l'avons interrogé, plus spécifiquement, sur les micro-expressions et gestes presque imperceptibles. « *Les micro-expressions, ce n'est qu'une partie de l'histoire, peut-être 5 % du scénario du non-verbal* », avertit-il. Un chapitre néanmoins du grand volume de la communication, qui ne peut en être expurgé...

Définition des micro-expressions

Les micro-expressions sont les expressions visibles et fiables des émotions ressenties. Découvertes début des années 70, elles ont été étudiées par l'éminent psychologue Paul Ekman. « *Les émotions ressenties à un instant 'T' vont s'exprimer sous forme de signaux nerveux qui vont activer plusieurs muscles spécifiques, parmi nos 43 muscles faciaux!* », développe Eric Goulard.

Les 7 émotions primaires

Joie, peur, colère, dégoût, tristesse, surprise, mépris sont les 7 émotions primaires universelles. Ces émotions laissent parfois des traces sur le visage, sous forme de micro-expressions. C'est au niveau du cerveau limbique que ces informations sont enregistrées, lequel a un temps de réaction très court, bien plus vélocité que le néocortex, le « cerveau pensant ». De là la discordance, parfois, entre certaines manifestations d'expressions du visage. « *Dans une émission télévisée, un homme évoquait parfois sa femme, avec un sourire aux lèvres. Mais quand il abordait ce sujet, une micro-expression faciale de mépris s'affichait systématiquement sur ses traits, tout à fait inconsciente, bien entendu et antérieure à ce sourire!* »

Courage, fuyons

Il est très malaisé de contrôler les micro-expressions qui sont un genre de réflexe, comme d'autres signaux nerveux.

Elles sont incontrôlables, à la différence d'autres comportements qui, s'ils sont appris et répétés, peuvent être mieux contrôlés. C'est ce qui fait la différence entre un commercial junior et un senior, par exemple. Même les personnages publics rompus aux techniques de communication laissent échapper bien malgré eux des indices de certaines émotions. Obama tenait un discours devant le Congrès américain. À un certain moment fusa de l'assistance un « You lie » qui le figea sur place. Sa parole fut coupée par la surprise et son coude partit en arrière, comme sous l'effet d'une décharge électrique. Le tout dura une fraction de seconde, puis le chef d'État se reprit et poursuivit son propos, imperturbable. « C'est un



réflexe de fuite, appelé « réflexe d'orientation ». Il peut être perceptible au niveau d'une épaule, que la personne va hausser presque imperceptiblement. C'est en fait l'ébauche d'un geste qui consisterait à tourner le dos à son interlocuteur. Impossible à accomplir dans notre culture, mais le système nerveux va tout de même réagir en touche légère. D'autres signes indiquent la fuite, comme les jambes repliées du candidat, lors de l'entretien d'embauche. Il semble prêt à bondir pour s'éclipser.

La boucle du confort...

« *Il faut se méfier des interprétations hâtives. Si vous repérez une micro-expression sur le visage de votre interlocuteur et que vous identifiez que celle-ci est en relation avec une émotion négative ressentie, ce n'est pas nécessairement parce qu'il réagit à vos propos. Il est possible qu'une pensée contraignante vienne de lui traverser l'esprit: Aïe, je dois être à l'école pour reprendre les enfants dans 30 minutes et la conversation se prolonge...* »

Dans un contexte de recrutement ou pour traiter avec des clients et des fournisseurs, l'idéal serait de mettre son interlocuteur à l'aise. Dans une telle situation de confort, ses gestes de réconfort trahissant son inconfort seront plus perceptibles. Explication : si la personne est tendue, sa mâchoire est crispée, les traits sont durcis. Difficile, face à cette statue de marbre de lire certains signes qui ne perceront pas au travers du masque. « *L'une de mes connaissances invite systématiquement ses fournisseurs et clients dans un bowling. C'est un endroit dont elle connaît bien l'ambiance. C'est son territoire et elle est donc en pleine possession de ses moyens pour négocier. Son interlocuteur, en revanche, n'a jamais fréquenté le lieu qu'il trouve au demeurant fort accueillant. Détendu, il laisse transparaître des gestes de réconfort, à certains moments de la conversation. Ceux-ci sous forme d'auto-contacts, de grattages, de prise en main d'objets aux alentours... se manifestent pour retrouver le confort perdu. C'est pourquoi on parle d'une boucle du confort. Instructifs sont ces gestes de réconfort, symptômes d'une contrariété se déclarant par exemple lors d'un point de la lecture d'un contrat. Cette variation comportementale indique que quelque chose gêne votre vis-à-vis, probablement, même s'il ne le dit pas. Si vous ne revenez pas sur l'alinéa qui l'a provoquée... vous avez de fortes probabilités que le client ne signe pas!* »



Comment gérer efficacement UNE RÉCLAMAISON

L'adage est connu: un client satisfait le dit à une personne, un client mécontent le dit à 10 personnes (voire bien davantage). Gérer efficacement les plaintes émanant de votre clientèle s'avère donc crucial pour l'image de votre entreprise. En la matière, ne laissez pas place à l'improvisation. La gestion des plaintes est faite de techniques et de méthodes que nous explique Jean-Louis Festeraerts, Managing Director chez Foster & Little.

CÉLINE LÉONARD

► **CCIImag'**: Quel est le principe de base à observer lorsqu'un client exprime son mécontentement?

J-L F: « Tout collaborateur, quel que soit son niveau hiérarchique, doit être dans une optique customer satisfaction. En d'autres termes, il doit être convaincu que le client est au centre de l'existence de l'entreprise. Il importe donc de bien accueillir sa plainte et, pourquoi pas, en faire une opportunité de business additionnel. »

► **CCIImag'**: Pratiquement, comment accueillir positivement une réclamation?

J-L F: « Le client qui vous contacte a envie de vider son sac. Il veut vous raconter le pourquoi de son mécontentement. Par conséquent, ne le coupez pas! En l'interrompant, vous lui donnez la possibilité de « reprendre son souffle » et de réattaquer de plus belle. Donc, même si vous n'êtes pas d'accord, laissez-le aller au bout de son récit. La colère est comme une courbe de Gauss qui finit inmanquablement par redescendre. »

► **CCIImag'**: Que faire si la plainte est davantage l'expression d'une opinion que la critique d'un fait?

J-L F: « Lors de la discussion, le collaborateur doit apposer un filtre: est-ce un fait, un sentiment ou une opinion? Si la discussion se rapporte à un fait, on parle de quelque chose de concret, une réalité sur laquelle il est facile de trancher. Si c'est un sentiment (ex. « Je suis déçu », « Je suis fâché »...), il s'agit de ce qu'éprouve la personne, un élément que vous ne pouvez donc mettre en doute. L'expression

d'une opinion (ex. « Tous les vendeurs de photocopieurs sont des voleurs ») est plus dangereuse car on a tendance à réagir pour démentir. Si tel est le cas, c'est l'escalade... L'idéal est de pouvoir faire quitter ce terrain au client et le ramener vers des faits. »

► **CCIImag'**: Comment conclure la discussion?

J-L F: « Avant de mettre un terme à l'entretien, le collaborateur doit s'assurer que le client et lui sont bien sur la même longueur d'ondes et ont bien compris la même chose. Il ne doit donc pas hésiter à reformuler ce que la personne a dit et à répéter la suite qui sera donnée à sa réclamation. L'idéal serait même d'inviter le client à résumer lui-même ce qui a été convenu ainsi que le délai et la manière dont sa plainte sera traitée. »

► **CCIImag'**: Est-il préférable de laisser une trace écrite de ce qui a été convenu?

J-L F: « C'est toujours préférable. Attention toutefois: une trace écrite engage plus directement l'entreprise. Le collaborateur doit donc avoir été briefé sur différents scénarios et ce à quoi il peut s'engager. Une réponse écrite ne s'improvise pas. »

► **CCIImag'**: De manière générale, l'improvisation n'a pas sa place dans la gestion des plaintes?

J-L F: « C'est une règle essentielle. Accueillir et traiter une réclamation se prépare. La direction doit donc donner des techniques

et méthodes à ses collaborateurs pour qu'ils soient outillés lorsqu'un accroc survient. »

► **CCIImag'**: Ne pas traiter une plainte en espérant que le client se calme de lui-même...

J-L F: « Très mauvaise idée! Il est totalement illusoire de croire qu'une réclamation va disparaître d'elle-même. C'est même l'inverse: une petite plainte non-traitée deviendra grande. L'entreprise doit donc se fixer des règles relatives aux délais à respecter pour envoyer un accusé de réception, une réponse circonstanciée, planifier une intervention... »



Louis Festeraerts (Foster & Little):
« Accueillir et traiter une réclamation se prépare. »

fficacement MATION ?

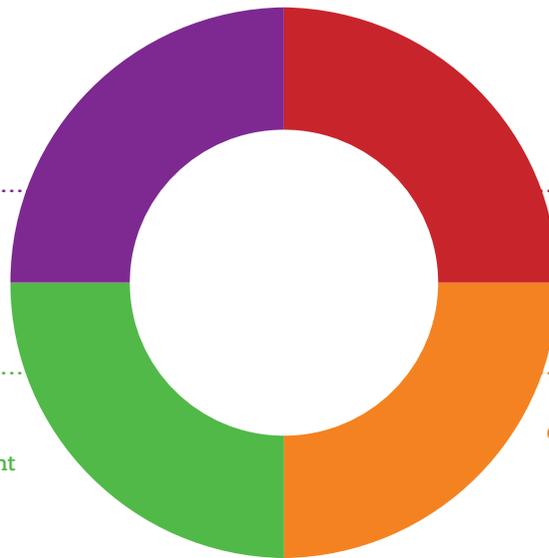
► CCIimag' : A quels dangers s'expose une entreprise qui ne gère pas efficacement les réclamations de sa clientèle ?

J-L F : « Elle risque, tout d'abord, de voir sa notoriété et son image en pâtir. Un client mécontent parle de votre société à tout le monde ; un client satisfait n'en parle pas ou peu. Une plainte à laquelle on n'apporte pas de suivi ou pas le suivi souhaité est, ensuite, la garantie de perdre le client. Quand on sait les efforts qu'il faut parfois fournir pour se créer une clientèle, c'est dommage. À l'inverse, une réclamation correctement gérée devient une opportunité de fidélisation. »

Analytique
Formel
Précis
Réfléchi
Réservé
Soigneux



Aimable
Calme
Encourageant
Fiable
Modeste
Organisé



Ambitieux
Énergique
Exigeant
Direct
Directif
Indépendant

Amical
Communicatif
Démonstratif
Enthousiaste
Expressif
Tonique

DE QUELLE COULEUR EST LE CLIENT ?

Dans le cadre des formations qu'il dispense, Jean-Louis Festeraerts **et son équipe** initient régulièrement les participants au DISC, une méthode d'analyse des comportements initiée par le **Dr William M. Marston**. « La théorie est que la personnalité de chaque individu **peut être identifiée par** une couleur : rouge pour les dominants, orange pour les communicateurs, bleu pour les précis, vert pour les **sociables**. Confronté à un client mécontent, le collaborateur qui parvient à identifier la couleur de celui-ci pourra

lui apporter une réponse adaptée à sa personnalité. Le rouge veut gagner, avoir raison sur le principe. Il faut donc abonder dans son sens et lui apporter du concret. Avec l'orange, on peut davantage jouer la carte de la cordialité. Le bleu aura besoin que l'on se limite aux éléments purement factuels. Le vert, enfin, voudra être rassuré et avoir la garantie que son dossier sera traité. »

FOSTER & LITTLE (NAMUR)

Rue de Fer, 48 - 5000 Namur - www.foster-little.com

COMMENT VOI

Sous quels auspices économiques se présente l'année 2014? Six spécialistes nous livrent leur regard sur les vents favorables (et défavorables) qui souffleront sur l'économie wallonne au cours des prochains mois.

ALAIN BRAIBANT

BRUNO COLMANT (PROFESSEUR DE FINANCES À L'ÉCOLE SOLVAY DE L'ULB)

« Une croissance molle »



« Je ne peux pas dissocier la Wallonie d'un contexte économique plus général. J'ai l'intuition qu'on est sorti du plus bas de la récession et que, s'il n'y aura pas de croissance aiguë en 2014, il y aura bien une croissance "molle". En tout cas, ce ne sera pas une croissance négative. Ce qu'on sent quand même assez clairement, c'est que le nord de l'Europe redémarre plus vite que le sud. C'est de l'Allemagne que la croissance est en train de venir. Notre économie d'ailleurs, au niveau européen, est très performante par rapport à d'autres pays. Et c'est grâce à la croissance allemande. Notre voisine vient par ailleurs de décider d'augmenter le salaire minimum. Cela va stimuler la consommation intérieure et favoriser les régions frontalières comme la Wallonie. Beaucoup s'arrêtent au déclin de la sidérurgie. C'est vrai qu'il va falloir faire son deuil d'un monde industriel du passé pour entrer dans un monde de spin-offs, de biotechnologies, d'entreprises de croissance. Il y a des structures qui permettent de favoriser cela. Il y a la Sowalfin, les invests, comme Meusinvest, sans qui une entreprise comme Mithra, par exemple, n'aurait pu se développer comme

elle l'a fait. La région subit une mutation, l'abandon progressif de l'industrie des années 70 pour entrer dans le XXI^e siècle. C'est douloureux, c'est un cycle économique qui grince en se refermant, mais ça doit se juger sur une période plus longue. La leçon de l'économie des 3 dernières décennies, c'est que les grandes entreprises créent de la richesse et les petites, de l'emploi. Celles-ci en créent plus en Région wallonne qu'ArcelorMittal n'en détruit. L'emploi dans les PME ne se voit pas ; c'est un par ici, un par là. Le taux de chômage reste élevé parce qu'il y a encore une très lourde empreinte industrielle, mais d'autres régions semblables ont réussi à se sortir de l'ornière. Comme la région de Lille par exemple, qui a réussi un redéploiement extraordinaire en recréant toute une géographie autour de l'entreprise, mais ça prend une génération. Ce n'est pas en 2014 qu'on va cesser d'avoir mal, mais si l'économie allemande reprend comme on le pense, si les paramètres économiques sont stabilisés en Belgique, la Wallonie aura toutes les raisons d'en profiter. Je crois que 2014 s'annonce sous un jour plutôt favorable. »

ETIENNE DE CALLATAY (CHIEF ECONOMIST À LA BANQUE)

« Un regain de comp



« La plupart des économistes s'attendent à ce que 2014 aille mieux que 2013 qui marquait déjà une amélioration par rapport à 2012, sur des perspectives de croissance de l'ordre de 1 %. Mon intuition, est que l'on va pâtir légèrement, en 2014, de ne pas avoir fait ce que d'autres ont fait. Par exemple réformer l'indexation automatique des salaires. Moi, je suis le plus grand partisan de l'indexation automatique, à condition qu'elle soit mondialisée. La Belgique, petite économie ouverte, ne peut pas se permettre d'avoir un mode de détermination des salaires totalement découplé de ce qui se passe ailleurs. L'économie belge est fortement liée à l'économie allemande. La décision d'instaurer un salaire minimum est la meilleure nouvelle qu'on ait reçu d'Allemagne ces derniers temps. En tant que partenaires commerciaux, c'est un regain de compétitivité pour nous.



ENT-ILS 2014 ?

DEGROOF)

« étitivité »



La fermeture de la moitié de la sidérurgie à froid est une question très délicate car nombre de personnes vont perdre leur emploi. On doit à un économiste d'origine autrichienne, Joseph Schumpeter, le concept de « destruction créatrice ». En forêt, si vous regardez par terre, vous voyez des branches mortes. Le tissu économique, comme la forêt, doit se renouveler. Personne n'est content au lendemain d'une grande tempête. Il y a des arbres morts et le spectacle est désolant. Quand on annonce la fermeture d'une grande entreprise, tout le monde pense aux familles concernées. Mais une usine, ce n'est pas fait pour durer toujours. Il y a des évolutions. La sidérurgie aujourd'hui ne ressemble pas à un secteur prometteur. Il faut accompagner la restructuration, investir dans des activités plus prometteuses et ne pas chercher à freiner aussi longtemps qu'on le peut cet ajustement. »

ERIC DE KEULENEER (ÉCONOMISTE ET PROFESSEUR À LA SOLVAY BRUSSELS SCHOOL OF ECONOMICS)

« De 1/2 à 1 % de croissance du PNB »



« J'attends pour 2014 une continuation de la reprise molle qui se dessine déjà depuis quelques mois, probablement de l'ordre de 1/2 à 1 % de croissance du PNB. Et donc, malheureusement, pas vraiment de diminution du chômage. On va avoir probablement un peu d'augmentation de la consommation en Allemagne, avec le salaire minimum et quelques autres mesures un peu favorables à l'économie. La Belgique bénéficiera de cette croissance molle de l'Allemagne, mais la France devrait continuer à « flapoter ».

La Belgique reste dans une configuration peu favorable à l'industrie traditionnelle, pour toutes les raisons qu'on connaît. Ses coûts salariaux sont particulièrement élevés et quand il y a des besoins de réorganisation dans des groupes internationaux, c'est souvent la Belgique qui trinque. Parce que c'est ici que le travail coûte le plus cher.

Nous avons aussi une espèce de record du monde du taux d'inactivité des plus de 55 ans, à cause d'une différence trop forte entre les

coûts des travailleurs âgés et des travailleurs plus jeunes. Là où nous avons, à fonction égale, un écart qui va de 50 à 70 % entre des travailleurs de 25 et de 60 ans, l'Allemagne est plus proche de 25 à 30 %. Et donc, comme le coût du travailleur augmente par la conjonction de l'index et des augmentations barémiques non plafonnées, on a en Belgique des gens de plus de 55 ans qui gagnent très bien leur vie... sauf quand ils sont au chômage ou prépensionnés. Le financement de la sécurité sociale se fait dans une très large mesure par des charges sur le travail, alors que les réformes allemandes en 2003 ont transféré une partie non négligeable du coût de financement vers la TVA et vers d'autres sources. La sécurité sociale est toujours financée, mais ça pèse moins sur le travail. Il n'y a pas de miracle. Comme on a beaucoup de prestations publiques, une éducation gratuite, des soins de santé de très bonne qualité et très bon marché, si on a moins de financement public sur les revenus du capital et sur les revenus de consommation, c'est sur le travail que ça porte. »

COMMENT VOIENT-ILS 2014 ?

PIERRE-ALAIN DE SMEDT (PRÉSIDENT DE LA FEB)

« Raisonnablement optimiste »



« Je suis assez d'accord avec le constat posé début décembre par le Premier Ministre : le climat global s'améliore, même si il ne faut pas verser dans l'euphorie. Ce qui est important, c'est que pour le 7^e mois consécutif, la confiance des particuliers et des chefs d'entreprise est en hausse.

Or, on sait que sans confiance, il n'y a pas d'investissements et donc, pas de croissance. Les chiffres sont, eux aussi, plutôt encourageants : notre déficit annuel est inférieur à 3 % et notre dette est descendue sous les 100 %, grâce, il est vrai, à quelques actions ponctuelles comme la vente de parts de BNP Paribas. Sur les marchés internationaux, la Belgique peut emprunter désormais à des taux en diminution, qui ne sont que de 1 % supérieur à ceux accordés à l'Allemagne. Les problèmes ne sont pas résolus pour autant ! En matière de compétitivité, nos coûts restent 16 % plus élevés que dans les pays limitrophes qui sont nos principaux partenaires puisque 75 % de nos exportations se font en Europe. Mais le blocage des salaires, la restructuration de l'index et la maîtrise de l'inflation ont amélioré la situation, malgré le maintien de

l'indexation automatique des salaires. Autres mesures qui me rendent optimistes : la baisse de la TVA sur l'électricité qui va augmenter le pouvoir d'achat et la baisse des charges additionnelles pour un montant d'un milliard d'ici 2019. La bonne concordance entre offre et demande en matière d'emploi reste un problème mais là aussi, il y a des progrès et une analyse récente démontre que les entreprises ont consacré 2,3 % de leur chiffre d'affaires à la formation alors qu'elles s'y étaient engagées pour 1,9 %. Le constat est aussi encourageant en matière d'innovation où nous sommes les deuxièmes en Europe, après l'Allemagne. Les baisses de charge décidées sur le traitement des chercheurs n'y sont pas étrangères. Néanmoins, nous perdons des parts de marché à l'exportation, où nous sommes trop concentrés sur l'Europe. Les entreprises belges doivent aller chercher la croissance là où elle se trouve, dans les pays « BRIC » (Brésil, Inde, Chine), où elles n'exportent que 8,5 % de leur production. Mais globalement, je suis raisonnablement optimiste, d'autant qu'on nous annonce une croissance d'environ 1,1 % . »

PHILIPPE SUINEN (DIRECTEUR GÉNÉRAL)

« Objectif: les nouveaux émergents »

« Nous devrions assister, en 2014, au redémarrage du commerce extérieur et des exportations wallonnes. Au 1^{er} trimestre 2013, la baisse par rapport à l'année précédente était de 1 % et au deuxième trimestre, de 0,6 %. L'amélioration devrait





ÉRAL DE L'AWEX)

eaux pays

se poursuivre grâce à l'effet conjugué d'un contexte international favorable et de l'augmentation de l'impact du plan Marshall. Les pôles de compétitivité représentent aujourd'hui 2/3 des exportations wallonnes et cette part est en croissance régulière, notamment dans les hautes technologies, où cette part est passée de 40 à 50 % en six ans. Même si cela ne compense pas encore le recul en sidérurgie, dans le secteur du verre et en mécanique, cette progression est encourageante.

Autre élément positif : avec le soutien de l'AWEX, nos entreprises sont de plus en plus présentes dans les pays émergents, et pas seulement dans les pays « BRIC », Brésil, Inde et Chine. Elles se tournent de plus en plus vers d'autres pays en plein développement comme la Colombie, l'Indonésie, le Maroc, le Mexique ou la Turquie. En 2014, l'AWEX mènera 160 actions, dont la participation à trois grandes missions princières, en Arabie Saoudite et Oman, en Colombie et Pérou et en Malaisie et Singapour. Il y a réellement, au sein des PME, une prise de conscience de la nécessité d'être présent sur les marchés internationaux et je me réjouis que l'UWE et l'AWEX soient à ce sujet sur la même longueur d'onde. Il y a une véritable connivence sociale à propos de l'importance primordiale des exportations, d'une part, et de l'accueil des investisseurs étrangers, d'autre part. Ce qui me pousse aussi à l'optimisme, c'est la conviction que la crise est en partie psychologique et que, pour retrouver la croissance, il faut donc continuer à oser. C'est le cas d'un grand nombre des entreprises wallonnes. »

JOHAN LAMBRECHT (PROFESSEUR À LA KUL,
SPÉCIALISTE DES ENTREPRISES FAMILIALES)

« Baisser absolument la pression fiscale »



« D'abord un mot d'explication sur les entreprises familiales. Ce sont des entreprises dont une famille a une influence décisive au sein de l'actionariat et/ou dans la gestion quotidienne. Les entreprises familiales représentent 77 % des sociétés belges, 55 % des grandes entreprises, 58 % de l'emploi en Wallonie et 46 % du PIB régional.

Des sociétés comme Colruyt ou Mestdagh sont des entreprises familiales. Eh bien, les entreprises familiales et les entrepreneurs en ont marre ! Et ils espèrent qu'en 2014, le nouveau gouvernement issu des élections de mai prochain prendra des décisions en faveur de l'entrepreneuriat, en particulier une diminution de la pression fiscale. Le gouvernement actuel a pris des décisions qui « embêtent » les entreprises : le prélèvement sur les dividendes, qui est passé de 15 à 25 %, les mesures en matière de voiture de fonction et, surtout, l'augmentation de 10 à 25 %, du prélèvement sur le bénéfice réalisé en cas de

liquidation d'une société. Le gouvernement veut faire payer les « capitalistes » mais les plus touchés, ce sont les actionnaires et les patrons de PME. C'est vraiment contradictoire par rapport aux discours selon lesquels les petites et moyennes entreprises sont indispensables à l'économie belge. En fait, on décourage les chefs d'entreprise. Le prochain gouvernement devra aussi diminuer les cotisations sociales car il faut absolument baisser le coût salarial. C'est indispensable si l'on veut augmenter la rentabilité et l'emploi et faire face à la concurrence. On ne peut pas sans cesse améliorer la productivité, il y a des limites ! Les chefs d'entreprise doivent se sentir soutenus, surtout dans un contexte économique difficile. Plusieurs Prix Nobel en économie craignent même une récession et un nouveau « bubble » et si ce n'est pas le cas, avec une croissance autour de 1 %, l'Europe restera, de toutes façons, très fragile et très vulnérable. »

NÉGOCIEZ VOS AC

La technique des 4 «

Dans un précédent article, nous avons mis en lumière les étapes-clés d'une démarche de négociation. Nous nous attarderons ici sur les techniques de négociation, notamment une nouvelle approche, celle des 4P. Cette dernière est exposée par Daniel Gérard, Managing Partner chez CYBERNESS (www.cyberness.net), sa propre firme de formation, conseil et management, à Waterloo et Directeur Général chez STIVAL, l'un des principaux distributeurs de produits alimentaires italiens pour l'Horeca et la grande distribution, à Grimbergen. Il est l'auteur de « Négociez vos achats » - Ed de boeck, 95p)

STÉPHANIE HEFFINCK

► **CCI mag: « Comment faire jouer la concurrence, lors des négociations? »**

DG: « C'est un principe de base : il n'existe pas de négociation à l'achat sans mise en concurrence du vendeur. Il doit se sentir en compétition et se battre pour l'emporter, au plus grand profit de l'acheteur. Bien sûr, cette mise en concurrence peut être réelle ou plus ou moins feinte, selon que l'acheteur possède ou non des concurrents sérieux et mieux positionnés que le vendeur. Il appartient aussi à l'acheteur de souvent renseigner le vendeur sur sa position par rapport à ses concurrents. Il peut le faire de manière semi-ouverte (*Vous êtes 5 % plus cher que ma meilleure offre!*), ouverte (*Vous êtes 1.45 euros par kilo plus cher que Dupont & Dupond!*) ou transparente avec les offres

sur table. L'extrême en matière de mise en concurrence consiste en des enchères inversées, de plus en plus courantes suite à l'avènement des logiciels d'appels d'offres en ligne. L'acheteur donne une période de temps limitée aux vendeurs pour voir leur position vis-à-vis des concurrents et baisser le cas échéant leur prix, jusqu'au coup de sifflet final où le vendeur le mieux positionné emporte le tout. »

► **CCI mag': « Parmi les techniques de négociation, au premier chef, une argumentation soignée est indispensable. Quels sont les critères augmentant l'efficacité de l'argument? »**

DG: « Une règle générale : plus un négociateur possède d'arguments, plus il l'emporte

facilement sur son interlocuteur. La négociation est un match qui se joue aux points. Pour qu'un argument soit efficace, il doit être pertinent. Mais aussi spécifique, prouvant l'expertise du négociateur. Du reste, son objectivité doit être indiscutable. Et, imprévisible, il est plus difficile à préparer et donc réfuter. Enfin, il doit nécessairement être synthétique, les développements excessifs embrouillant l'interlocuteur ».

► **CCI mag': « La concession-contrepartie est un autre outil de toute bonne négociation. Comment l'actionner dans le respect mutuel des 2 parties? »**

DG: « En effet, demander une contrepartie à un vendeur (ex : une remise

PETIT GLOSSAIRE DE LA NÉGOCIATION (2)

◆ **4 marches:** stratégie de décision consistant à inciter son interlocuteur à adopter une position qu'il jugera favorable au final, alors qu'elle sera en réalité seulement meilleure que celle qu'il redoutait

◆ **Effet Colombo:** astuce consistant à soulever une dernière exigence, juste avant la conclusion, pour obtenir une « rallonge »

◆ **Fil de l'eau:** stratégie de déroulement consistant à négocier

les différents points dans l'ordre de lecture du projet de document qui sert de base à la négociation

◆ **Marge de manœuvre:** outil de négociation où l'on affiche des exigences supérieures à la réalité, afin de se ménager la possibilité de réduire ses exigences, en échange de contreparties de la part de son interlocuteur...

◆ **« Push et Pull »:** stratégie de décision au cours de laquelle on bouscule et attire un interlocuteur

à soi, en alternance, afin qu'il fasse une ou plusieurs concessions.

◆ **« Salami »:** stratégie de déroulement consistant à découper la négociation en tranches et à négocier les différentes tranches, successivement





HATS⁽²⁾

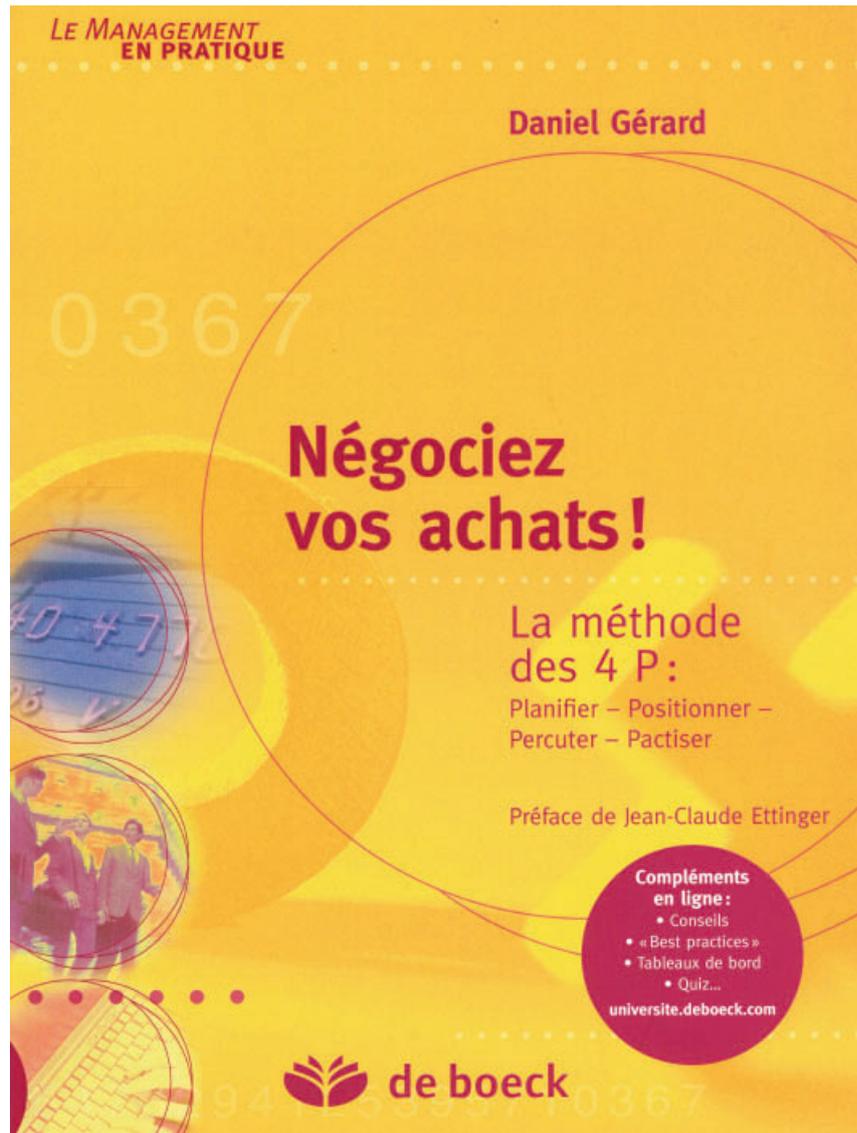
P »

annuelle) qui souhaite que l'acheteur fasse une concession (ex : une quantité minimum de commandes) est la façon la plus facile pour cet acheteur d'obtenir quelque chose. De plus, ces concessions-contreparties permettent de rapprocher les positions différentes, mais elles doivent être mutuelles et équilibrées. Toutefois, un négociateur ne peut réagir efficacement à une demande qu'à la condition d'avoir préparé sa matrice des concessions-contreparties, genre « 1. à une demande de paiement comptant, j'exigerai un escompte de 3,5 % - 2. à une demande de 500 euros de minimum de commande, j'exigerai une remise de fin d'année de 1 % de plus... ». En outre, cette technique décourage rapidement le vendeur de revenir sans cesse à la charge avec de nouvelles demandes vis-à-vis de l'acheteur. »

► CCI mag' : Exposez-vous le principe moteur de la méthode des « 4P ».

DG : « On observe que les négociateurs à succès ont des profils très typés (agressif, convivial, dominateur, dominé, analytique, intuitif, affirmé, manipulateur). Ils obtiennent ce qu'ils veulent car à un stade de la négociation, leur comportement fait la différence, chacun à un moment différent et d'une manière différente. Un acheteur agressif par exemple suscite la méfiance du vendeur qui cède pour éviter le conflit. Le principe moteur de la méthode des 4P est de regrouper ces comportements à succès en 4 attitudes fondamentales qu'il est possible d'adopter, avec un peu d'entraînement, pour améliorer

l'efficacité des techniques habituelles de négociation. Enchaîner les 9 étapes-clefs de la négociation en adoptant ces 4 attitudes fondamentales devient un vrai jeu d'enfant, à la fois très simple et terriblement efficace. »



Avec la méthode des « 4P », un résultat est assuré, en fin de négociation, alors que la négociation instinctive, quant à elle, risque parfois de déboucher sur un « ni oui, ni non ! »
(D. GÉRARD)

► CCI mag' : Pourriez-vous nous détailler les 4 attitudes fondamentales du négociateur ?

DG : « Les 4 attitudes fondamentales, identifiées chacune par un des 4P de la méthode, sont : **P**lanifier, **P**ositionner, **P**ercuter et **P**actiser. Planifier consiste à être très analytique et relativement manipulateur lorsqu'on prépare la négociation (ex : préparer minutieusement vos trucs et astuces), procède aux présentations (ex : identifier les niveaux de pouvoir de vos « adversaires ») et ouvre le débat (ex : présenter un agenda qui vous permette de toujours garder la main). Positionner revient

à être très dominateur et affirmé lors de l'exposé des positions de départ (ex : affirmer que vous voulez... le beurre, l'argent du beurre et le sourire de la crémière). Percuter, c'est être dominateur et affirmé, agressif dans certains cas, au moment de la confrontation de vos positions et arguments et ceux du vendeur. Pactiser enfin demande d'être convivial (ex : surtout si votre interlocuteur va dans votre sens) tout en restant analytique (ex : le contrat précise-t-il bien ce que vous avez conclu ?) et affirmé (ex : on ne renégocie pas ce sur quoi on a déjà un accord) dans la recherche d'un accord, le constat du résultat et le suivi.

WARNING | **DEVENIR CLIENT CHEZ WESTLEASE PEUT PROVOQUER DES CRISES DE JALOUSIE**

Un service personnalisé, du sur-mesure flexible, des conseils indépendants... Nos **solutions de location de véhicules longue durée** vont rendre tous vos amis et concurrents verts de jalousie. Raison de plus de nous contacter sans tarder. Appelez-nous au **081 33 11 60** ou surfez sur **www.westlease.be**.

VAB garantit la mobilité de votre commerce ou de votre entreprise.



Avec VAB-Service Entreprises, vous êtes sûr d'aller toujours de l'avant !

Des collaborateurs en retard pour cause de panne de batterie, de problème électronique, de crevaison ou d'accident, des représentants qui ratent un rendez-vous essentiel avec un client, une marchandise livrée hors délai... Grâce à l'intervention efficace des

patrouilleurs de VAB, vous n'aurez plus à redouter ce genre de fâcheux contretemps. Un appel à notre centrale d'alarme ou un signal via l'App de VAB et vos collaborateurs sont aussitôt dépannés en cas de problème sur la route. De jour comme de nuit !

Protégez vos véhicules et/ou vos collaborateurs en souscrivant une formule sur mesure.

Optez pour VAB-Service Entreprises : appelez sans engagement le 03 253 61 92, écrivez à fleet@vab.be ou rendez-vous sur www.vab.be/fr.

VAB-Services Fleet - Votre partenaire pour une gestion optimale de votre flotte et un remarketing efficace de vos véhicules en fin de contrat. Plus d'infos sur www.vabfleetservices.be

Panne ? VAB est déjà en route.



SALON DE BRUXELLES

TOUT UN PALAIS PARTAGÉ ENTRE LUXE, EXCLUSIVITÉ ET ART DE VIVRE

Porsche, Lamborghini, Bentley, Rolls-Royce, McLaren, Ferrari, Aston Martin, Maserati, Lotus, Tesla et KTM se partageront la vedette au Palais 12. Plus une Première Européenne sur le stand Porsche et deux Premières Belges chez Aston Martin. Savourer un apéritif sous un palmier, prendre un repas au bord d'une piscine... il fera beau au Palais 12!

Premier show-room du pays, **le Salon est aussi une vitrine technologique et une fenêtre sur l'avenir**: prototypes, voitures concepts, démonstrations de nouvelles technologies, essais et tests mettent en lumière le savoir-faire et les ambitions des exposants. Un event à ne pas louper!

Le 92^e Salon « AUTOS » se tient au Heysel, du 16 au 26 janvier de 10 à 19h. Avec nocturne les vendredi 17, lundi 20 et vendredi 24 janvier jusqu'à 22h.

Pointons la Journée des professionnels, le mercredi 15 janvier de 10 à 18h, la Soirée de gala, le mardi 14 janvier, de 20 à 24h et la Biker Parade, le samedi 18 janvier.

Trente-cinq constructeurs automobiles et une vingtaine de fabricants de motos et de scooters

exposeront pas moins de 600 voitures et 400 deux-roues sur plus de 100.000 mètres carrés. Au 4 décembre, les Premières Mondiales étaient au nombre de 3, les Européennes, 10 et les Belges, plus de 50!

Parmi les événements thématiques, on retiendra les publicités cultes du monde automobile du palais 5: elles y côtoient « Job On Wheels », espace entièrement consacré à l'enseignement des métiers qui mènent à une carrière dans le domaine automobile.

Ainsi que la « Connected Zone » qui permet aux visiteurs de se relaxer dans un siège confortable tout en rechargeant smartphones et tablettes.

Citons encore le « Belgian Racing Champions » qui met à l'honneur les Belges – pilotes, équipes ou voitures – champions ou victorieux d'événements d'envergure durant l'année 2013. Et l'« Eco Test Track » du palais 2, piste d'essai couverte qui permet de tester de nombreux modèles électriques, hybrides ou propulsés au gaz naturel comprimé (CNG).

BOB MONARD



MERCEDES S: ERRATUM

Dans le dossier 'autos' de novembre, l'illustration de la Mercedes classe S concernait le modèle de la précédente génération. Voici donc la nouvelle classe S affûtée par AMG: un V8 biturbo de 5,5 litres et riche de quelque 585 chevaux. Ce bijou de S 63 AMG est affiché à plus de 150.000 euros...

ZOE: OLÉ!

En l'absence d'incitants financiers et fiscaux pour les voitures électriques alors qu'ils sont essentiels au cours des premières années pour donner une chance à la mobilité électrique et à défaut d'initiatives destinées à développer une infrastructure de recharge dans notre pays, Renault Belgique Luxembourg lance à partir de janvier 2014 une offre de financement inédite à l'achat d'une Renault Zoé: « SATISFAIT OU ÉCHANGÉE ». Si au bout de 9 mois, le client n'est pas convaincu de son choix, il peut échanger sa Renault Zoé contre une voiture à moteur thermique.

Cette garantie porte sur un financement de 60 mois. Après le versement d'un acompte de 5000 € et l'acquisition d'une Wallbox (950 €), le client s'acquitte d'une mensualité de 399 € qui couvre simultanément la location de la batterie. Si au terme des 9 mois, le client reste convaincu de son achat, le financement est prolongé.

Dans le cas contraire, il peut échanger sa Renault Zoé contre une Renault à moteur thermique de son choix. L'acompte initial de 5000 € n'est pas perdu car déduit du prix de la nouvelle voiture. Un nouveau financement éventuel est recalculé sur la base du modèle choisi...



Renault Mégane Coupé-Cabriolet: première mondiale au Heysel!

L'avenir se branche ici.



Vous désirez implémenter un plan de mobilité durable au sein de votre entreprise ? Les véhicules 100% électriques ou hybrides rechargeables offrent une réelle opportunité pour réduire les émissions de CO₂ ainsi que les coûts opérationnels de votre flotte. Pour assurer une bonne implémentation, vous devez disposer d'un système de chargement répondant à vos besoins et d'une installation électrique adaptée. Electrabel permet aussi à vos collaborateurs de recharger leur véhicule d'entreprise à domicile grâce au CarPlug.

Electrabel vous guide en quelques étapes vers la solution de mobilité durable qui convient le mieux à votre entreprise.
Contactez-nous : www.electrabel.be/CarPlugPME



GREEN MOBILITY
en partenariat avec la nature

Vous
avez
l'énergie

Electrabel
GDF SUEZ



[Thomas Nikas]

L'entrepreneur liégeois publie sa biographie



À quelques semaines de son 60^e anniversaire, Thomas Nikas est un entrepreneur heureux. Sa société, Neo-Tech, installée à Milmort, occupe une douzaine de personnes et réalise un chiffre d'affaire des 10 millions €. Son créneau: la vente de matériel didactique dans les pays d'Afrique francophones accompagnée de la formation de techniciens locaux. Pour en arriver là, Thomas Nikas a cependant dû traverser bien des épreuves. Un parcours qu'il relate dans « Forcer la chance », un ouvrage biographique écrit par l'ancien ministre Pierre Hazette.

CÉLINE LÉONARD

De la Grèce à Cheratte

C'est à Giorganon, petit village du Pirée, que Thomas Nikas voit le jour en 1954. « *Nous étions les plus pauvres de la localité* », se souvient-il. Acculés par la misère, ses parents prennent, en 1963, la route du nord et de ses mines dans l'espoir d'y trouver une vie meilleure. C'est ainsi que Thomas Nikas débarque dans la grisaille de Cheratte où son père trouve du travail au charbonnage du Hasard. S'en suit pour le futur entrepreneur une jeunesse difficile, aboutissant devant un juge pour enfants qui réussit heureusement à lui ouvrir les yeux.

L'Algérie

Après avoir mené des études techniques à Herstal, Thomas Nikas se voit confier par un concours de circonstances un poste de formateur de techniciens en Algérie. Il n'a que 19 ans et aucune expérience. Passé le scepticisme des débuts, il gagnera la confiance de ses élèves (tous adultes accomplis). L'Algérie, notre entrepreneur ne la quittera véritablement jamais, y compris, au péril de sa vie, durant la décennie noire que le pays traversa dans les années 90. « *On n'abandonne pas ses amis dans la tourmente* », dit-il.

Des entreprises, un métier

À force de volonté, Thomas Nikas a réussi dans un monde pour lequel il n'était pas prédestiné: le milieu des affaires. « *Hyperactif de l'entreprise* », il a créé une société en France puis d'autres en Belgique. La dernière d'entre elles,

Néo-Tech, a vu le jour en 2002. Basée à Milmort, elle est active dans un secteur que notre homme connaît depuis 30 ans: la fourniture d'équipements didactiques scientifiques aux acteurs de l'enseignement et de la formation. Tout au long de l'année, elle l'emmène au Sud du Sahara, sur les routes des États d'Afrique francophones. De ses expériences professionnelles diverses, Thomas Nikas retient « *que s'aventure en-dehors de son métier de base comporte des risques impossibles à mesurer. Mon métier, c'est la formation et l'équipement qui lui est nécessaire.* »

Sa famille

La vie privée de Thomas Nikas n'a pas été exempte de malheurs puisqu'il a perdu ses deux épouses, terrassées par le cancer. « *J'aime la vie. Elle m'a fait souffrir. Elle m'a donné du bonheur. Elle me l'a repris. Elle m'a offert des parents que j'ai adorés. Elle m'a donné des enfants qui font ma joie. Je suis aujourd'hui un grand-père cinq fois comblé.* » C'est en évoquant l'avenir et en lançant un appel à son fils Nicolas de poursuivre son aventure entrepreneuriale que Thomas Nikas conclut sa biographie. Une histoire riche de leçons.

HAZETTE Pierre, Thomas Nikas, Forcer la chance, Céfal (coll. Paradigmes), Liège, 2011, p.176 - Prix: 16 €

Disponible en librairie ou directement chez l'éditeur
Plus d'infos: www.cefal.be



NEO-TECH

Zoning des Hauts-Sarts
Route de Liers, 142
Tél. 04/257.91.70 - www.neo-tech.be



BOULEVARD EMILÉ DE LAVELEYE 191, 4020 LIÈGE, BELGIQUE

- 3.000 m² de bureaux répartis sur 7 niveaux de 430 m² avec vue panoramique et périmétrique
- Mise à disposition de surfaces de bureaux avec services associés
- Bureaux climatisés et sécurisés
- Espace restauration au rez-de-chaussée
- Surfaces totalement modulables. Elles sont disponibles en bureaux fermés, ouverts et semi-ouverts
- Flexibilité en m²
- Parking souterrain
- Facilité d'accès en voiture et en transports en commun
- Centre de conférence intégré

Projet immobilier ambitieux, le **nouveau centre d'affaires Diamant Liège** a d'abord pour vocation de favoriser des partenariats stratégiques.

L'objectif des porteurs du projet (le groupe Agoria) est d'y rassembler prioritairement des opérateurs proposant des services aux entreprises industrielles et technologiques (associations d'entreprises, innovation, R&D, formation, exportation, ...).

Si vous êtes à la recherche d'espaces de travail, ou d'un lieu favorisant les contacts entre les différents acteurs industriels du marché, le nouveau centre d'affaires Diamant Liège est la réponse à vos besoins.

Notre centre d'affaires vous propose la mise à disposition de surfaces de bureaux avec une panoplie de services associés dans un environnement technologique et professionnel.

Nous vous offrons également de nombreuses possibilités d'accueil pour vos réunions, formations et réceptions.

Intéressé?
Contactez-nous

Valérie Cravillon
T +32 2 706 88 18
valerie.cravillon@diamant.be

Bernardine Cnudde
T +32 4 340 35 00
bernardine.cnudde@agoria.be

DIDI MOTORS

une concession, 4 marques.

Avenue du Parc 19
4650 Chaineux
087/311597

ALL IN

Service unique en Belgique
(DIDI MOTORS combat l'inflation)

Infos: jm.cols@didimotors.be

www.didimotors.be



Jeep



[Coris BioConcept]

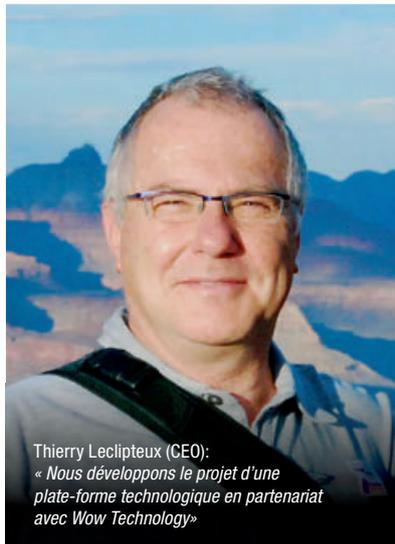
De nouveaux développements pour stopper les parasites... ET LA CONCURRENCE

- ▶ Kits de diagnostic rapide pour la détection des pathogènes responsables de maladies entériques, gastriques et respiratoires.
- ▶ 3,3 millions € de chiffre d'affaires dont 80 % réalisés à l'exportation dans plus de 70 pays
- ▶ Trophée de l'Implication dans l'Excellence du Prix Wallon de la Qualité 2013

JACQUELINE REMITS

En 1996, alors qu'il vient d'atteindre la quarantaine, Thierry Leclipteux, biologiste, décide de créer son entreprise. Avec trois autres investisseurs, il fonde la société Coris BioConcept. « *Au début, l'entreprise était située à la maison, se souvient-il. La production était réalisée dans l'entreprise d'un ami. Le tout était conditionné dans la cuisine et mes enfants collaient les étiquettes!* » En 2000, deux pièces sont aménagées en bureau et laboratoire de production et deux personnes sont engagées, un technicien de production et un pharmacien d'industrie. En 2002, la société déménage dans le parc scientifique Créalys de Namur. En 2005, nouveau déménagement dans un bâtiment plus vaste. En 2011, le département R&D déménage des Facultés de Namur dans un bâtiment autonome situé dans le Parc. La société développe, produit et commercialise des tests de diagnostic rapides.

Le premier test commercialisé en 1996 permettait la détection d'un virus entérique chez l'enfant. Il a été suivi par des tests de détection de pathologies respiratoires. « *Les tests développés se basent sur la méthode de l'immunochromatographie, directement dérivée des tests de grossesse.* » Si Coris BioConcept développe principalement des gammes de produits ciblées sur les pathogènes, depuis quelques années, elle réalise également des tests sur-mesure tant pour des clients belges qu'étrangers. « *Ainsi, nous avons mis au point un test spécifique pour l'armée française et la société Exxon.* » La rapidité et la fiabilité de ces kits de diagnostic sont reconnues et la gamme de produits s'étouffe constamment, tout comme l'équipe de recherche et développement, soit aujourd'hui 9 personnes. « *Nous avons été aidés financièrement par la Région wallonne et des programmes européens, ainsi*



Thierry Leclipteux (CEO):
« *Nous développons le projet d'une plate-forme technologique en partenariat avec Wow Technology* »

que par l'Awex. Nous nous sommes fortement développés à l'exportation. Celle-ci représente 80 % de notre chiffre d'affaires. Aujourd'hui, nous sommes présents dans plus de 70 pays. »

Croissance régulière et projet de développement

À plusieurs reprises, Coris BioConcept a saisi l'opportunité de rentrer dans des programmes de recherche européens. « *C'est une manière de s'intégrer dans des réseaux avec d'autres entreprises et centres de recherche. Dans ces programmes, nous avons réalisé deux produits commercialisables. Pour certains programmes, nous développons des produits avec lesquels nous savons que nous ne ferons pas de chiffre d'affaires. Cela peut être des kits*

de diagnostic à destination de l'Afrique dont on sait qu'il n'y aura pas de retour financier. Evidemment, les technologies développées sont finalement utilisées pour d'autres produits. » Depuis trois ans et demi, la société a investi dans un important projet de développement d'une plate-forme technologique, financée dans le cadre du pôle de compétitivité BioWin et d'un projet européen. « *Nous développons le projet d'une plate-forme technologique en partenariat avec Wow Technology et pour lequel nous avons reçu plus d'un million d'euros, se réjouit Thierry Leclipteux. Nous finalisons maintenant les premières applications avec cette technologie microfluidique. C'est un changement technologique radical avec de nouvelles applications qui nous permettront de lutter davantage contre la concurrence de plus en plus féroce.* » Depuis sa création, Coris BioConcept connaît une croissance régulière. « *Nous avons peu ressenti les effets de la crise.* » La société emploie 23 personnes pour un chiffre d'affaires de 3,3 millions d'euros en 2012, dont 30 % sont réinvestis dans la R&D.



CORIS BIOCONCEPT

Science Park Créalys - Rue Jean Sonet, 4A - 5032 Gembloux - Tél. 081/71.99.17
www.corisbio.com



Gallium
Recruitment & Career Management

Facilitateur d'intégration

Le bureau de recrutement Gallium propose son expertise de profils techniques et industriels avec une vision de développement européenne et une intégration des personnes engagées facilitée par un coaching de suivi.

Cabinet généraliste de ressources humaines créé en 2006, le bureau Gallium a lancé ses activités d'abord sous le nom de Success Management. En 2012, il recentre ses activités pour devenir un partenaire spécialisé dans le recrutement et la sélection d'ingénieurs et de bacheliers techniques pour quel que secteur d'activité que ce soit.

Recrutement de profils techniques

Pour le recrutement, le cabinet est spécialisé dans les profils techniques de haut niveau (ingénieurs industriels et civils et bacheliers techniques), et dans les profils technico-commerciaux. « Notre vocation est d'être un cabinet de recrutement d'ingénieurs au niveau européen, confirme Sébastien Philippe, administrateur gérant de Gallium. Cette spécificité correspond aux évolutions des besoins des clients. Nous n'acceptons jamais un recrutement sans avoir étudié la culture de l'entreprise. Si un directeur de production est nécessaire, nous allons auparavant visiter la production, rencontrer les acteurs de terrain. Le but est de recueillir un maximum d'informations. Si nous ne pouvons réaliser cette enquête, nous n'acceptons pas la mission. Je sais

d'expérience que le recrutement serait moins qualitatif. Nous devons recruter avec le regard de cette entreprise, tout en faisant fi de notre propre regard. La moindre des choses est évidemment d'aller analyser sur place et de manière minutieuse le fonctionnement de cette entreprise. »

Pour l'évaluation, des programmes d'assessment spécifiques et adaptables ont été conçus pour petites, moyennes et grandes entreprises et ce, quel que soit le profil à évaluer.

Coaching d'intégration en deux entretiens

Pour l'accompagnement, des programmes sont réalisés pour les nouveaux engagés pour faciliter au mieux leur intégration et leur évolution dans l'entreprise. « Comme nous recrutons des hauts profils, lorsque ceux-ci subissent plus de quatre à cinq petites remarques ou frustrations, ils remettent leur CV en ligne. L'intégration est une phase essentielle. Au sein de l'entreprise, les cadres n'ont pas toujours le temps d'accueillir le nouveau, de prendre en compte ses petites remarques. »

Avec une méthodologie de l'UCL, Gallium a mis au point un coaching d'intégration. « J'ai effectué un master en business coaching en

horaire décalé afin d'affiner davantage l'accompagnement des personnes engagées, souligne Sébastien Philippe. Nous aidons les entreprises à intégrer de manière optimale les profils que nous recrutons pour elles. Si, par exemple, nous recrutons un ingénieur, deux mois après son engagement, nous le rencontrons et nous analysons ensemble les petites frustrations qu'il n'ose pas exprimer dans l'entreprise, et d'autant plus qu'il est en période d'essai. »

Cet entretien est, bien sûr, confidentiel. « Nous demandons au candidat d'évoquer les problèmes qu'il rencontre. Nous lui expliquons comment on pourrait changer les choses et nous le rassurons sur le fait que ce ne sera pas pénalisant pour lui. Si nous n'agissons pas, les informations fournies par les nouveaux engagés lors de l'entretien de coaching ne serviraient à rien. Parfois, le candidat souhaite dire lui-même certaines choses. »

Un autre entretien a lieu après cinq mois. Ce dernier est davantage centré sur la fonction et son contenu. « Nous nous intéressons à 100 % à la personne engagée car elle est un levier de développement de l'entreprise. Si la personne est contente de son job, heureuse dans son boulot, elle restera. Nous sommes facilitateurs. Nous sommes là pour veiller à ce que l'intégration se passe au mieux. L'entreprise y a tout intérêt. »

Gallium SPRL

Rue Forgeur, 15 - 4000 Liège - Tél. 04/232.12.40
www.gallium.be



[Profish Technology]

DES INFRASONS pour protéger les poissons

- ▶ La société a développé une barrière à infrasons, technologie unique au monde pour réduire la mortalité des poissons sur des prises d'eau
- ▶ Chiffre d'affaires: 500.000 euros en 2013; 5 personnes occupées
- ▶ Une barrière électrique est en cours de développement

JACQUELINE REMITS

« **J**ambois d'origine, j'ai grandi au bord de la Meuse, commence Damien Sonny, administrateur délégué de Profish Technology. Je pêche depuis mes dix ans. La génération Cousteau et 'Grand Bleu' rêvait de devenir océanographe. » Il étudie la biologie à l'Université de Liège dans l'optique de travailler dans le milieu aquatique, puis effectue une thèse de doctorat sur la migration des poissons dans la Meuse. « Je me suis intéressé aux poissons captés par les activités industrielles, notamment à la centrale nucléaire de Tihange. » Certaines espèces sont en voie d'extinction. L'entrée en vigueur de mesures cadres environnementales comme la directive cadre sur l'eau en Europe contraignent les utilisateurs et les gestionnaires des masses d'eau à mettre en œuvre des moyens pour réduire cette mortalité. Les systèmes de répulsion de poissons par infrasons testés par le chercheur suscitent l'intérêt.

Malcourant et Wow Technology: sous-traitants historiques

Technologie unique au monde, la barrière à infrasons est issue d'une recherche de plus de quinze ans à l'Université d'Oslo. Un transfert de technologie est négocié par l'Interface de l'ULg. « En 2007, tout seul dans mon grenier avec un téléphone et un fax, j'ai décidé de démarrer une spin-off, Profish Technology, sous forme de société anonyme, avec un capital familial, amical, et l'ULg. » Désormais, la barrière à infrasons est une technologie exclusive de la société. « Les infrasons produisent une forte réaction de fuite orientée des poissons. Toutes les espèces sont sensibles aux infrasons, l'intensité utilisée dans notre générateur et les fréquences émises ciblent essentiellement les poissons inférieurs à 20 cm. Les premières installations et les différents tests réalisés nous



Damien Sonny (Administrateur délégué):
« Nous mettons au point une barrière électrique en partenariat avec une société polonaise »

ont conduits à valider une efficacité de l'ordre de 80 % sur des prises d'eau de refroidissement localisées en rivière. Les infrasons se distinguent des autres barrières par le service scientifique qui l'accompagne. » Les générateurs sont fabriqués en sous-traitance chez Malcourant Mécanique à Gembloux, tandis que l'intelligence mécanique est sous-traitée chez Wow Technology à Naninne. « Ces deux sous-traitants historiques nous ont permis de proposer ce produit sur le marché. » En 2008, six générateurs sont installés à Tihange en première mondiale, ainsi que d'autres en France et en Allemagne. Aujourd'hui, une trentaine de générateurs sont installés en Europe. « Pendant ces années, nous avons surtout vendu de la R&D. Les machines ont encore besoin de développement, de maintenance. Notre développement technique est dépendant des contrats et lié à des tests sur sites. »

Le marché de Profish est principalement constitué de centrales électriques. « C'est d'Allemagne que viennent le plus de demandes. Nous avons réalisé des tests en France, au Canada, en Turquie. Jusqu'en

2009, nous avons développé les infrasons. Nous avons demandé de l'aide à Namur Invest et nous avons orienté l'entreprise vers la consultance de manière à avoir un business model qui amène davantage de contrats réguliers. Et nous avons bien fait, le volet consultance occupe aujourd'hui 5 personnes à temps plein et 95 % du volume de travail. Les infrasons sont devenus moins majeurs. En Wallonie, des renouvellements de permis des centrales de la Meuse sont en cours. Par ailleurs, l'installation de nouvelles centrales doivent désormais respecter un cahier des charges très strict de la Région Wallonne. Nous réalisons alors une étude diagnostique. » Profish a, parmi ses objectifs, d'élargir sa gamme de solutions. « Actuellement, nous sommes en train de mettre au point une barrière électrique en partenariat avec une société polonaise. »

PROFISH TECHNOLOGY

Rue des Scabieuses, 18 - 5100 Naninne
www.profish-technology.be



GESTION DU STRESS ET DES CONFLITS
pour le personnel et **les patrons**



Formateur en PNL humaniste
et en approche systémique
Formateur chez CORA



Philippe Theis



[Macadamcar]

ACTEUR DU 7^E ART

Soutenue par le mécanisme du Tax Shelter, la Belgique s'inscrit de plus en plus comme une terre de cinéma. Une tendance sur laquelle entend bien surfer Macadamcar, une société spécialisée dans la location de loges mobiles pour l'industrie cinématographique...

CÉLINE LÉONARD

« **J**e suis arrivé dans le monde du cinéma un peu par hasard, explique Pierre Matoul, gérant de Macadamcar. J'étais initialement actif dans l'importation de voitures de collection en provenance des États-Unis. J'ai un jour eu l'opportunité de prendre part à un tournage en fournissant des véhicules de jeu (ndlr: des véhicules généralement anciens apparaissant dans le film et alimentant son contexte historique). À dater de ce moment, les contacts se sont multipliés avec les équipes de tournage. J'ai ainsi pu constater que certains besoins en matière de loges mobiles n'étaient pas rencontrés par les producteurs qui tournaient chez nous. Un créneau dans lequel j'ai décidé de me lancer en 2007. »

La touche américaine

De par son ancienne activité, Pierre Matoul s'était constitué un solide carnet d'adresses au pays de l'Oncle Sam. C'est donc de l'autre côté de l'Atlantique qu'il a acquis ses loges mobiles. Des véhicules au cachet américain qui ont rapidement séduits les boîtes de production. « *Le milieu du cinéma est un univers assez restreint au sein duquel vous vous construisez très vite une bonne (ou mauvaise) réputation. Nous avons la chance, pour le moment, de bénéficier d'une image positive nourrie par notre fiabilité et la qualité de nos véhicules. Nous affichons par ailleurs des prix assez compétitifs par rapport à nos concurrents étrangers.* »

De belles références

Au cours de l'année 2013, Macadamcar a pris part à une dizaine de tournages s'étalant de quelques jours à plusieurs mois. Parmi ceux-ci, des productions cinématographiques dont on entendra assurément parler prochainement : *Deux jours, une nuit* (des frères Dardenne avec Marion Cotillard), *La French* (de Cédric Jimenez avec Jean Dujardin et Gilles Lellouche), *Les missionnaires* (de Tonie Marshall avec Sophie Marceau et Patrick Bruel)...

Le programme 2014 est quant à lui loin d'être clôturé. « *Nous savons d'ores et déjà que des tournages sont prévues dans la région. Nous veillerons donc à nous montrer proactifs pour nous rappeler aux bons souvenirs des équipes de production. Des opportunités pourraient par ailleurs se dessiner à l'étranger où nous nous sommes déjà montrés actifs l'an dernier (France, Espagne, Suisse, Allemagne...).* »

Le tout, sans négliger un secteur dans lequel Macadamcar s'est récemment lancé : la location de loges lors de concerts et festivals.

L'apport de Cide Socran

« *Dans l'histoire de mon entreprise, je me suis à un moment donné retrouvé à un carrefour : soit je restais au même niveau, soit j'essayais d'évoluer. Cette seconde voie impliquait évidemment des investissements et les organismes financiers n'étaient pas nécessairement prêts à me suivre. Il est vrai que mon activité est assez originale et que les banques ne disposent pas en la matière de points de comparaison. Cide Socran m'a aidé à construire un plan financier objectif toutes les dépenses et rentrées. Grâce à cette expertise, j'ai pu convaincre mon banquier mais aussi Meusinvest et Wallimage que mon projet était jouable.* »



L'intérieur d'une des 16 loges mobiles proposées par Macadamcar

Cide Socran

AU SERVICE DES PME WALLONNES

- Études de marché
- plans financiers
- plans d'affaires
- levées de fonds
- conseil stratégique
- intérim opérationnel
- organisation & management
- transmission d'entreprises...

<http://cide-socran.be/clients/tpe-pme/>

MACADAMCAR

Lorcé, 86 - 4987 Lorcé
info@macadamcar.com
www.macadamcar.com

Pierre Matoul,
gérant de Macadamcar

EAT & MEET

LA VIE EST BELLE

Grand Curtius

25 novembre 2013

Pour ce dernier Eat & Meet de l'année 2013, le traiteur La Vie Est Belle nous accueillait dans un lieu liégeois d'exception : le Grand Curtius.

La CCI ne pouvait investir ce Méga Musée sans proposer une touche culturelle aux participants de cet événement. Les Musées de Liège avaient ainsi offert à tout un chacun la possibilité de visiter l'exposition « Water Art Walk » dans le cadre du festival international Europalia-India.

Le reste de la soirée fut axé autour des rencontres multiples et plaisirs culinaires orchestrés par le Traiteur La Vie Est Belle.

© JEAN-CLAUDE DESSART

Légendes

- 1 Miguel Calleja (La Vie est Belle)
- 2 Thierry Basomboli (Chef de Cabinet de la Culture et de l'Urbanisme)
- 3 Christian Delange (Del-Tour Voyages), et Serge Barvaux (Barvaux Liège)
- 4 Gilles Jacquemyns, Antoine Jottrand et Cris Steev (Wanacom)
- 5 Christophe Naa (Equip' Source Humaine) et Guido Derom (Enersol)
- 6 François Frédéric (Frederick-Leroy-Henry et Masset), Lauren Joris (Relief Architecte), Charles Jr Philippart (Debry Coverpaint) et Alexandre Grosjean (Président CCI Liège Verviers Namur).
- 7 Georges Uhoda (Uhoda S.A.) et Raymond Meerberghs (La Vie est Belle)
- 8 Lionel Rosu (Plug and Go) et Clément Hannequart (Dynamia)
- 9 Henri Spruyt (Asbl Les Musées de Liège) et Angelo Antole (Ethias)
- 10 Sérafin Boscic (Cap Business Center) et Patrick Bakowski (Win)
- 11 > 14 La visite et les buffets.



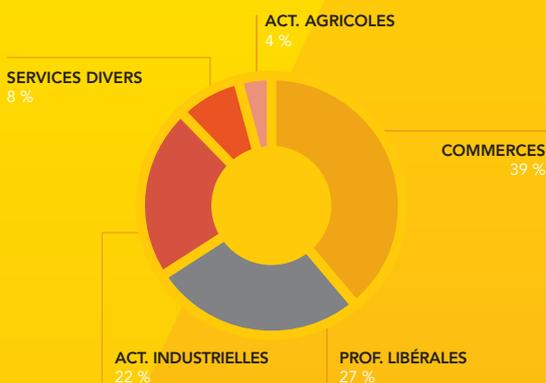


MADE in VISÉ

2 DÉCEMBRE 2013 ©STEPHAN KERFF

À l'occasion de cette ultime session MADE IN de la saison 2013, la CCI avait décidé d'investir la Cité de l'Oie. Capitale de la Basse-Meuse, Visé est la seule ville belge francophone disposant d'une frontière directe avec les Pays-Bas. Située au cœur de l'Euregio, la ville possède un centre commercial dynamique et des activités industrielles contribuant au développement de l'économie et de l'emploi local.

Établi depuis plusieurs décennies en région visétoise, l'Atelier Polmans & Charles Lambert fut l'hôte de cette soirée. Au terme de la présentation socio-économique de la commune par la SPI, le public présent a pu découvrir 4 vidéo-reportages dédiés aux sociétés Polmans & Lambert, CBR, Thomassen et Horpi.



VISÉ: LES CHIFFRES

- 📍 Superficie (km²): 28
- 👤 Nombre d'habitants: 17.009
- 🏢 Nombre d'entreprises: 465
- 👥 Nombre de salariés: 4321

TAILLE DES ENTREPRISES	NOMBRE ENTREPRISES	NOMBRE DE TRAVAILLEURS
1 à 9 travailleurs	80,6 %	22,6 %
10 à 49 travailleurs	15,7 %	32,6 %
50 à 199 travailleurs	3 %	27,3 %
200 à 499 travailleurs	0,6 %	17,5 %



LÉGENDES:

- 1 Visite des Ateliers Polmans et Charles Lambert
- 2 Yves Prete (Techspace Aero) interviewé par Marc Lacroix (AMProd pour Visé TV)
- 3 Stéphane Kariger (Echevin des Affaires économiques de Visé) et Benoît Gastout (CBR)
- 4 Luc Theunissen (Charles Lambert)
- 5 Daniel Polmans (Atelier Polmans)
- 6 Marcel Neven (Bourgmestre de Visé)
- 7 Assemblée dans les Ateliers Polmans et Charles Lambert lors de la séance académique présentant le profil socio-économique de Visé
- 8 Luc Thieren (Tooling Group Benelux) et Emmanuel Polmans (Atelier Polmans)
- 9 Olivier Van Langenacker (Issol) et Samuel Bragard (Enersol)
- 10 Alain Klinkenberg (Ateliers du Monceau) et Thierry Lesenfants (Habeas)
- 11 Joseph Broers (A&M Location de Linge) et Joseph Mordant (CBC Banque & Assurance)
- 12 Benjamin Servais (SPI), Gilles Foret (CCI Liège Verviers Namur) et Patrick Thonart (SPI)
- 13 Laetitia Lince (Securex Secrétariat Social) et Claude Lince (Groupe LMP)
- 14 Aymeric Harmant (Etilux), José Stassen (Stassen Electricité) et Aurélie Mordant (Adecco)
- 15 Viviane Dessart (Echevine de la Culture et du Tourisme de Visé) et Roland Soubras (Snel)




RETROUVEZ LES VIDÉO-
REPORTAGES CONSACRÉS À
4 ENTREPRISES VISÉTOISES SUR
www.youtube.com/madeincciconnect

IDÉE CRÉATIVE

CHERCHE INVESTISSEUR

CÉLINE LÉONARD

Au sein d'une économie globalisée, la Wallonie ne peut espérer tirer son épingle du jeu en rognant sur les coûts. Matière grise, innovation, création... tels sont aujourd'hui les indispensables ingrédients au service de la compétitivité de nos entreprises. C'est dans ce cadre que s'est tenue, voici quelques semaines, la 4^e édition de la Semaine de la Créativité. Parmi les différentes activités proposées, une a remporté tous les suffrages :

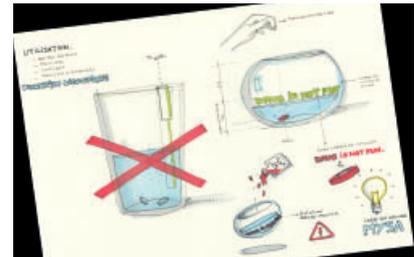
le Maker's Lab. Sous cet anglicisme se cache un dispositif mobile, un lieu de création ouvert à tous. À son bord, des imprimantes 3D, des découpes laser, des tricoteuses et tout le matériel informatique nécessaire pour que les idées de chacun puissent prendre forme quelques minutes à peine après avoir été imaginées. Découvrez ci-dessous 4 créations sorties de cette étonnante plateforme mobile. Des créations qui n'attendent qu'un financement pour pouvoir être commercialisées. Appel est donc lancé aux investisseurs intéressés !



Le Maker's Lab installé Place Saint-Etienne à Liège lors de la semaine de la Créativité

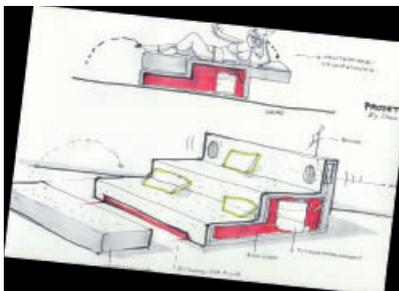


Jean-Claude Marcourt et Chris Anderson, « pape » de l'économie créative, admirant un Perron réalisé dans le Maker's Lab avec une imprimante 3D.



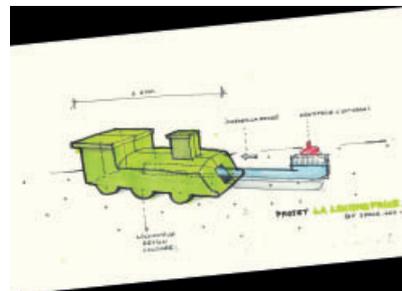
MYSA PAR MYSA

Il s'agit d'un verre qui permet de détecter la présence de substance illicite dans les boissons afin de permettre à tous de prendre un verre l'esprit tranquille



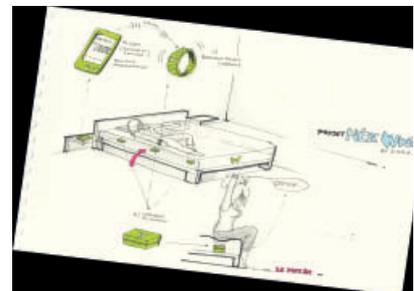
LE ALL IN ONE PAR STEVE

Un projet de lit d'appoint pour kot d'étudiant. Le lit est à la fois un divan, une chaîne stéréo, un chargeur de GSM et une pompe à boisson.



LA LOCOMOFRISE PAR SERGE

Un projet porté par un père de famille qui voulait trouver un moyen sympa pour que ses enfants se brossent les dents. L'idée est d'avoir une série de jouets à clipser à sa brosse à dent.



NICE WAKE PAR JAMB

Il s'agit d'un bracelet réveil qui continue de vibrer tant que la personne ne s'est pas levée de son lit.

Une solution pour
chaque archive.



Grandes ou petites.



tellement plus que l'archivage



Archivage
papier et film



Démagnétisation



Conservation de
supports magnétiques



Numérisation et
archivage numérique



Software Escrow



Archives labo,
pharmaceutiques et ULT



Consultancy

Samsung
GALAXY Note 3 + Gear DESIGN YOUR LIFE

Visually Elegant, Intellectually Powerful. Helping you achieve your life's work every day.

