

LE MAGAZINE DES ENTREPRISES

# ccimag

MENSUEL N° 01  
JANVIER 2014  
ÉDITION BRABANT WALLON -  
HAINAUT - WALLONIE PICARDE

L'INVITÉ

**Serge  
Sendrowicz**

(Sensy)

NOS CAPTEURS DE FORCE

Dossiers

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

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

Plus d'infos sur : [www.ccimag.be](http://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](http://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](http://WWW.BROTHER.BE)**

BIENVENUE À **PRINT 3.0**

# Édito



## Société sans culture, société qui se meurt

Réflexion bien connue qui n'est, heureusement, pas applicable sous nos cieux.

Pourtant, un événement majeur, de grande ampleur se déroulera en 2015, je parle évidemment de la capitale Européenne de la culture, Mons 2015!

Il reste un peu moins d'un an avant la mise à feu et il est donc grand temps de s'intéresser au sujet.

Convaincu de la plus-value potentielle d'un tel événement pour nos entreprises, je voudrais partager avec vous quelques réflexions et suggestions afin de soutenir cette organisation qui ne reviendra pas de sitôt sous nos contrées.

Mais d'abord, clarifions l'état d'esprit sur une réflexion que j'entends régulièrement; « la situation socio-économique prime, la culture, on verra plus tard, si nous en avons les moyens »... Je ne partage pas du tout ce point de vue et pense sincèrement qu'ici, il y a une opportunité, une grande chance de recevoir plus de 2 millions de visiteurs chez nous. Visiteurs qui ont des yeux, des oreilles et des papilles et qui rayonneront forcément bien plus loin que le grand Mons. N'oublions pas que pour beaucoup de visiteurs potentiels, 200 kms ne signifient rien. Tout est une question d'échelle, de pays.

Pour les sceptiques, voici quelques semaines, le club Mons 2015 recevait Monsieur Jean-François Dutilleul, venu témoigner de ce que Lille 2004 a apporté aux entreprises de la métropole; franchement impressionnant.

Pourquoi n'en serait-il pas de même pour nous?

Concrètement, c'est l'ensemble des représentants du monde entrepreneurial, la CCIW à travers toutes les Chambres de Commerce et d'Industrie wallonnes, de concert avec l'UCM, l'AWEX et très probablement l'UWE, qui se mobilise, ce qui est tout à fait remarquable.

Un événement majeur regroupant les parties prenantes sera organisé à Mons, fin janvier. Le programme de Mons 2015, quasi ficelé, nous y sera dévoilé; mais encore, un road show de l'AWEX à travers toute la Wallonie verra le jour.

Participez à ces événements, je compte sur vous, histoire de ne plus entendre: « je ne savais pas »...

Enfin quelques suggestions qui, individuellement, peuvent être mises en œuvre et ne coûtent quasi rien: une bannière web jointe à nos signatures mail, le logo sur nos documents commerciaux, un texte sur nos timbreuses, un lien sur nos sites web... et offrons ainsi une couverture européenne, via nos réseaux, nos clients, nos fournisseurs. Et pour vous simplifier la vie, il a été demandé à Mons 2015 de réaliser un kit en ce sens à télécharger ([www.mons2015.eu](http://www.mons2015.eu))

Ne nous croisons pas les bras, soyons acteurs, Mons 2015 sera un succès collectif...

Bonne année 2014 et vive Mons 2015!

**PATRICK COULON,**  
PRÉSIDENT DE LA CCIH

### CCI Brabant Wallon

(Parc d'Affaires « Les Portes de l'Europe »)  
Avenue Schuman, 101 - 1400 Nivelles  
[www.ccibw.be](http://www.ccibw.be) - [info.ccibw@ccibw.be](mailto:info.ccibw@ccibw.be)

### CCI Hainaut

**Siège de Charleroi**  
Avenue Général Michel 1c - 6000 Charleroi

**Siège du Centre**  
Place de la Hestre, 19 - 7170 La Hestre

**Siège de Mons**  
Parc Initialis - Bld André Delvaux, 3 - 7000 Mons  
[www.ccih.be](http://www.ccih.be) - [info@ccih.be](mailto:info@ccih.be)

### CCI Wallonie picarde

**Siège de Mouscron**  
Boulevard Industriel, 80 - 7700 Mouscron

**Siège de Tournai**  
Rue Terre à Briques, 29A - 7522 Tournai Marquain  
[www.cciwapi.be](http://www.cciwapi.be) - [info@cciwapi.be](mailto:info@cciwapi.be)



Le magazine des Entreprises  
ISSN-0776-3344  
[www.cciimag.be](http://www.cciimag.be)

**Éditeur responsable**  
Marc Chapelle

### Chef d'édition

Stéphanie Heffinck  
Tél. 067/89.33.36  
[ccibw.magazine@skynet.be](mailto:ccibw.magazine@skynet.be)

### Publicité

Solange Nys  
04/341.91.67  
[solange@ccimag.be](mailto:solange@ccimag.be)

### Journalistes

Camille Desauvage,  
Stéphanie Heffinck, Céline Léonard, VDA.

### Dossier

Stéphanie Heffinck, Céline Léonard, Bob Monard

### Photos

Invité du Mois: E. Delmotte (Lightsquare)

### Maquette et mise en page

Mwp Communication - [www.mwp.be](http://www.mwp.be)

### Impression

AZ Print

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



Mensuel N° 01  
Janvier 2014  
EDITION BRABANT WALLON  
HAINAUT - WALLONIE PICARDE

L'invité

## Serge Sendrowicz

Serge Sendrowicz (Sensy) n'est pas peu fier de la société carolo qu'il représente. Sensy est unique en son genre, dans notre pays et n'a qu'une poignée de concurrents, en Europe. Dès le départ, M. Sendrowicz a souhaité la positionner à l'international en commençant par attaquer le marché le plus difficile dans le secteur : l'Allemagne.



© Raportians

Export

## Au pays de Gandhi... l'exportateur averti réussit

L'International Network Lunch de la CCIBW a mis l'Inde à l'honneur, pays polymorphe que nos exportateurs ne boudent pas. Trucs et astuces pour y réussir ses affaires et témoignage de la société montoise « D-tek ».



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...

### Le leasing opérationnel

### Les « intervenants »

### Leasing or not leasing?

### Conclusion

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

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

### Ces métiers où s'exprime le non-verbal

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

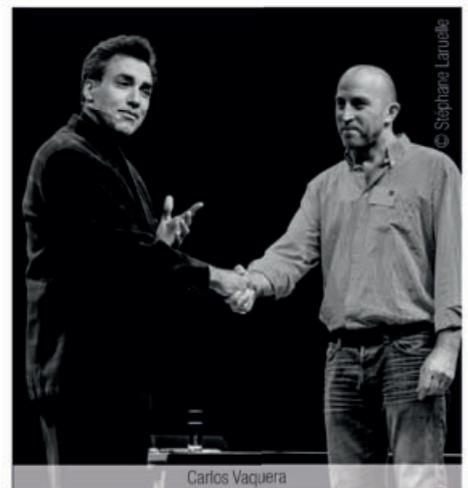
### Décoder les micro-expressions



© conralguy



© sport



Carlos Vaquera

© Stéphanie Laruelle



E. Goulard (formateur en communication)



Portraits

**ProfileGroup Talentfinder relooké** **11**

Nominé à 3 reprises aux HR Excellence Awards, l'outil Talentfinder que Profile Group met à disposition de ses clients vient de bénéficier d'un relooking accompagné d'une stratégie marketing plus incisive...

**All Matic Doors A l'ère de l'automatisation** **37**



La société s'est spécialisée dans l'installation de portails, portes de garages, volets... et leur automatisation.

**Partners PME : une offre multidisciplinaire au service du dirigeant d'entreprise** **38**



La société propose à ses clients un « one stop shopping » où il trouvera, outre des professionnels du chiffre (fiduciaire), les compétences les plus pointues en matière fiscale, mais aussi en terme de conseil...

**Atelier d'architecture 3A Le plan de vos projets** **39**



La revalorisation de sites désaffectés, la conception de bureaux, d'appartements, de centres commerciaux comme de sites industriels est dans les cordes d'un bureau pour qui chaque projet est... unique.

**Lidéburo Du stylo aux aménagements de bureau** **40**



Spécialiste dans les domaines du matériel et du mobilier de bureau, Lidéburo réalise sur demande une simulation de votre future implantation de mobilier en 2D et 3D.

**V Prim Notre maîtrise de la communication, c'est votre image de marque** **41**



Aujourd'hui, VPrim édite plusieurs publications, la plus connue étant «l'Echo de Mouscron». Grâce à son studio de création, il peut répondre aux desiderata de ses clients...

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.

Vie de nos entreprises

**Vie de nos entreprises** **43**

Full Logistics Thuin et Full Services se sont récemment installées sur un terrain de 12.000 m², dans le zoning de Thuin...



Echos

**Echos de la CCIBW** **44**

Garantir juridiquement la récupération de ses créances commerciales à l'international : tel était le thème d'un workshop organisé à la CCIBW, à l'attention de non-juristes responsables des départements financiers, commerciaux et export de l'entreprise



Echos

**Echos de la CCIH** **46**

Pour la troisième édition de son cocktail ambulant, la CCI Hainaut avait invité les entreprises à « embarquer » à bord d'un B737 ou d'un Airbus pour faire décoller leurs affaires...



Echos

**Echos de la CCI Wapi** **48**

Plugstreet 14-18 Experience : dans ce musée qui permet de découvrir la Grande Guerre, la CCI Wallonie picarde a organisé son dernier « WAPITOUR »

Boîte à outils

**Comment gérer efficacement une réclamation ?** **26**

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.

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...

Honest Talk

**Comment voient-ils 2014 ?** **28**

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.





SERGE SENDROWICZ (SENSY)

# NOS CAPTEURS DE FORCE

Dès la création de Sensy, la qualité allemande était visée, pour les capteurs de force et de pesage et l'objectif était de s'imposer commercialement le plus vite possible à l'export... »

CÉDRIC KETELAIR - © HUGO LEBLUD

**C**ofondée en octobre 1985 par Serge Sendrowicz avec son oncle Harry, ingénieur qui portait le côté technologique du projet ainsi que deux associés pour les indispensables apports financiers, la société Sensy, redéployée à Jumet depuis le début des années 1998, est unique en Belgique dans son domaine et ne compte qu'une petite dizaine de concurrents en Europe.

Cette entreprise carolo conçoit au départ de son propre bureau d'études (dix personnes occupées), fabrique et commercialise une gamme très large de capteurs de force et de pesage destinée aux industries les plus diverses. « *Notre force, dans des métiers, des process, des équipements fixes ou embarqués, est à chaque fois de proposer un capteur sur mesure qui répondra de la façon la plus pointue possible au besoin du client* » souligne Serge Sendrowicz, aujourd'hui CEO de Sensy.

Du pesage pour de l'emballage de feuilles de salade aux capteurs qui servent à guider les moteurs au décollage de la fusée VEGA, les ingénieurs de Sensy peuvent avancer une solution. Pour l'aéronautique et le spatial, la PME dispose de l'indispensable référentiel EN 9100. « *En terme de fiabilité pour nos clients, répartis dans une soixantaine de pays, notre intégration verticale est maximum puisque nous disposons, à Walcourt, de notre atelier de fabrication* » insiste Serge Sendrowicz. Avec 45 personnes occupées et un chiffre d'affaires de l'ordre de 5 millions EUR réalisé à 90 % à l'export, Sensy est aussi la référence dans de nombreux pays pour les capteurs-étalons des services de métrologie...

## Coup de génie

« *Depuis la création de l'entreprise et même quand le projet était encore en gestation, j'avais décidé qu'elle devait être positionnée, sans délais, sur les marchés internationaux et d'abord sur l'Allemagne, marché réputé pour nos produits comme le plus difficile à capter* » explique Serge Sendrowicz.

Le patron de Sensy a d'ailleurs appris à parler allemand en visitant le pays!

Une stratégie à l'export quelque peu téméraire puisque depuis toujours, les plus gros concurrents de Sensy sont justement implantés en Allemagne.

A force de persuasion, les premières commandes sont enregistrées outre-Rhin et en Europe. Sans attendre, une autre cible géographique fut visée et pas la plus modeste!

En effet dès 1989, moins de quatre ans, donc, après la création officielle de la société, un premier déplacement était programmé sur le continent américain.

Moins de cinq ans plus tard, Serge Sendrowicz, toujours soucieux d'élargir au maximum sa zone de chalandise, posait un premier pied en Chine, pays avec lequel les relations commerciales restent encore aujourd'hui très importantes.

« *J'estimais ne pouvoir réussir le projet Sensy qu'en abordant, sans attendre, des marchés lointains et compliqués pour nos produits et qui exigeaient donc une originalité et une qualité parfaite* ». Au moment où Sensy entamait sa prospection en Chine, la PME ne comptait encore qu'une petite vingtaine de personnes occupées.

Une stratégie à l'international qui a porté ses fruits et permis une croissance soutenue de la PME. Celle-ci, comme beaucoup d'autres, n'a pas été épargnée par les conséquences de la crise financière de 2008. Mais depuis deux ans, les équipes de Sensy sont résolument reparties de l'avant.



“

Mon ambition, pour Sensy, a toujours été d'en faire une entreprise à vocation internationale, à positionner d'emblée sur les marchés les plus complexes

# Franchissez le mur de la langue...

## ... avec le service traductions de vos CCI!

**Vous voulez vous lancer dans la grande aventure de l'exportation ?**  
**Vous souhaitez renforcer votre ancrage dans les marchés internationaux ?**

### Mais...

Vous n'avez pas les compétences en interne pour faire traduire soigneusement vos documents commerciaux.  
 Vous estimez qu'une traduction professionnelle grèverait lourdement votre budget.

**Exportateurs, n'hésitez plus : faites appel au Service Traductions de vos CCI**

- pour toutes vos traductions techniques et commerciales
- pour vos brochures et site internet
- afin de bénéficier de tarifs très intéressants (possibilité de réduction de 50 % HTVA)



Renseignez-vous auprès de votre Chambre de Commerce & d'Industrie :  
 Brabant wallon : 067/89.33.33 • Hainaut : 071/32.11.60  
 Wallonie picarde : 056/85.66.66 - 069/89.06.89  
 Liège/Verviers/Namur: 087/29.36.36



## BIO EXPRESS

- ▶ **1958** : naissance à Bruxelles
- ▶ **1978** : premier emploi chez Henkel (produits ménagers)
- ▶ **1981** : reprise d'une société en France active dans les vêtements professionnels
- ▶ **1984** : création en Belgique d'une société d'achat et vente de capteurs de force
- ▶ **1985** : création de Sensy avec Harry Sendrowicz (oncle de Serge) et des partenaires financiers
- ▶ **2004** : rachat d'Usimec (Walcourt), sous-traitant en usinage de Sensy
- ▶ père de deux enfants (14 et 17 ans)

## DU TAC AU TAC

▶ **La qualité que vous préférez chez un homme**  
L'intelligence

▶ **La qualité que vous préférez chez une femme**  
L'intelligence, pourquoi en serait-il autrement ? (rires)

▶ **Votre principal défaut**  
J'ai tendance à être assez « soupe au lait », de prendre les choses trop à cœur

▶ **Votre rêve de bonheur**  
Un monde en paix et amour, c'est si banal, je le sais...

▶ **Ce que vous voudriez être**  
Moi ! (rires) Et de manière plus fantasmagorique, un grand scientifique

▶ **Le pays où vous désireriez vivre**  
Je suis assez fasciné par les USA...

▶ **Vos héros dans la vie réelle**  
Mes enfants sans hésitation !

▶ **Votre domaine culturel préféré**  
Les sciences cognitives

▶ **Le don de la nature que vous aimeriez avoir**  
Être un grand musicien

▶ **La faute qui vous inspire le plus d'indulgence**  
Avoir essayé et fait de son mieux pour arriver à réussir un défi difficile

▶ **Votre devise :**  
Fight for it and never give up !

## Coup de force

Fin des années nonante, Sensy décidait de s'implanter sur le zoning de Jumet.

« *Ce déménagement fut un véritable défi pour l'entreprise puisque, de 300 m<sup>2</sup>, nous sommes passés à plus de 1.000 m<sup>2</sup> avec aussi le regroupement, sur un seul et même espace, de tous les services de Sensy et cela, tout en continuant à fournir nos clients* » note Serge Sendrowicz.

Une opération considérée alors comme « très complexe mais réussie ». En 2008, nouvelle étape exigée par la croissance de la PME avec, cette fois, la construction d'un nouveau bâtiment sur le site de Jumet.

Cette fois - défi ici d'un autre genre - Sensy était rattrapé, fin 2009, par la crise « *qui, vu la chute brutale du carnet de commandes, nous a forcés à déphaser le programme de finition et d'installation dans nos nouveaux locaux* ».

Dès 2010, les commandes étant revenues, Sensy a pu aménager ses nouveaux espaces d'un total de 3.000 m<sup>2</sup> et y réinstaller ainsi son usine, dans les meilleures conditions possibles.

## Coup de gueule

« Le moteur de la richesse d'un pays, c'est son industrie. Nous commençons à payer les pots cassés de cette désindustrialisation de l'Europe, dans une certaine inconscience de nos dirigeants politiques, mais aussi des citoyens.

Il y a, pas exemple, en Chine, une énorme volonté d'enrichissement par le travail et ce pays atteint aujourd'hui, dans certains domaines en tout cas, des standards de qualité qui finiront par être comparables à ce qui se fait en Europe » -

### SENSY (SENSORS AND SYNERGY)

ZI de Jumet, Allée Centrale - 6040 Jumet  
Tél. 071/25.82.00

[www.sensy.com](http://www.sensy.com)

# AU PAYS DE GANDHI... L'EXPORTATEUR AV

« Vous devez être le changement que vous voulez voir dans ce monde », pensait Gandhi. Par cette sage citation du grand guide spirituel de l'Inde, Dominique Verleye, Responsable Relations Internationales à la Chambre de Commerce & d'Industrie du Brabant wallon, concluait, le 15 octobre, un « **International Network Lunch** » consacré à ce pays du sud de l'Asie.

STEPHANIE HEFFINCK

## Un pays complexe

L'Inde est polymorphe. Sa complexité tient d'abord dans l'immensité du pays - 1/3 de la superficie des Etats-Unis -, sa démographie - le 2<sup>e</sup> pays le plus peuplé au monde - ses conditions atmosphériques capricieuses. « *En période de mousson, intégrez bien la réalité que les routes sont noyées, les vols annulés* », avertit René Branders, dirigeant de FIB, Président de la CCIBW.

## Des potentialités titanesques

Dans une population d'1,2 milliard d'êtres humains, les approches et cultures sont évidemment bien différentes. « *Il y a même autant d'opinions que d'habitants, en Inde* », releva Paul Hegge, Vice-Président de la Belgo-Indian Chamber of Commerce & Industry qui vécut 5 années, à New Dehli.

Un système de taxes compliqué, certaines transposées ou pas d'une province à l'autre n'arrange rien.

Mais, s'exclama René Branders, ce pays d'Asie déploie des « potentialités titanesques ». Paul Hegge renchérit : « *C'est notre 9<sup>e</sup> client et le 13<sup>e</sup> fournisseur de biens et services à notre pays* ».

Travailler avec un partenaire local : un bon réflexe, en Inde !

Le Vice-Président de la Belgo-Indian Chamber of Commerce & Industry peignit un tableau positif en constatant aussi l'augmentation du nombre d'investissements indiens en Wallonie (secteurs de l'énergie, la machinerie, ICT, pharmaceutique...) et inversement (engineering, logistique...). « *Si vous êtes fournisseurs de biens et de services, il existe là-bas un beau marché pour vous, surtout*



*dans le secteur de l'électricité, les télécoms, les loisirs... »*

Il fournit encore deux précieuses informations : les possibilités énormes, pour nos sociétés, en matière d'infrastructures et le système de distribution unique du pays. « *C'est ça le miracle indien, que les Occidentaux saisissent difficilement ; une infinité de sous-traitants dans toute la chaîne et des produits distribués dans les moindres recoins !* »...

Enfin Paul Hegge rappela l'utilité d'un « Liaison Office », facile à monter, non taxé, pour maintenir les contacts journaliers avec les agents et distributeurs. Un « Project Office », cette fois soumis à la taxation, s'avère un système flexible pour faire aboutir son projet dans un délai fixé. « *Quand vous êtes là à part entière, vous aurez recours au Branch Office. C'est fort utilisé, mais vous êtes considéré comme une entreprise étrangère, moins populaire, donc et cette fois redevable de 10 % de taxes supplémentaires. Il en va différemment avec le système du « Wholly Owned Subsidiary », où vous êtes considéré*



# ERTI RÉUSSIT

comme une entreprise indienne et taxé en tant que tel ». Et Monsieur Hegge ouvrit alors une parenthèse sur la taxation à 3 niveaux (fédéral, états, commune), les systèmes de taxation variant aussi d'un état à l'autre.

Restait encore la question des « bakshishs », qui taraudait l'assistance. L'orateur l'aborda sans faux-fuyant, avant de terminer son exposé par l'énumération des diverses actions de la BICC&I.

## La Responsabilité sociétale des Entreprises en INDE: CSR in India

Devant un auditoire attentif, Alex Goethals CEO de l'European Institute for Asian Studies, intervint alors sur la professionnalisation de la RSE en Inde, en se focalisant essentiellement sur les investissements et la R&D. Aujourd'hui, en effet, une loi contraint les entreprises à investir au moins 2 % de leurs bénéfices nets dans des programmes de responsabilité sociale et environnementale. De nouvelles politiques paraissent donc bien définies et les priorités clairement identifiées... mais les moyens humains et financiers seront-ils à la



hauteur des enjeux auxquels doit faire face le pays? (Infos : [www.eias.org](http://www.eias.org))

Alex Goethals présenta également l'EBTC (« European Business & Technology Centre »), l'acteur incontournable et le seul Centre entièrement dédié à la promotion des cleantech européennes en Inde. (Infos : EBTC New Delhi, [www.ebtc.eu](http://www.ebtc.eu) ou [Delhi@ebtc.eu](mailto:Delhi@ebtc.eu))

Dernier orateur du jour, Nicolas de Laminne de Bex, Area Sales Manager d'Automatic Systems apporta son bref témoignage du terrain. « Certains projets nous ont été fermés car des ateliers existaient déjà sur place ou que nous étions plus chers », admit-il.

« Mais, nuança-t-il, la qualité n'est pas toujours aussi bonne qu'en Belgique. Ce qui, nota-t-il, est d'ailleurs parfois tout à fait insignifiant pour eux ».

Une démonstration parmi d'autres des disparités de cultures.

Certainement l'une des richesses des « International Network Lunches » poussant la volonté d'ouvrir les portes jusque dans les découvertes culinaires des indigènes. Cette fois, un abondant buffet de spécialités proposé par « La Porte des Indes » à l'issue des exposés...

Le Taj Mahal n'est pas la seule perle de l'Inde...

D'autres perles que le Taj Mahal se nichent en Inde!...



## D-tek: « Nos produits s'exportent très bien en Inde... »

« Nous écoupons nos trousseaux de diagnostic partout dans le monde » se félicite le Directeur commercial de D-tek, Benoît Autem.

Le développement et la production se font sur le site de Mons dont 900 m<sup>2</sup> sont consacrés à la production. Dès sa fondation, en 1995, la société qui occupe une

petite vingtaine de personnes, se lança dans l'aventure de l'export, d'abord vers les pays limitrophes. « L'Allemagne, l'Italie,





► *la France et l'Espagne sont les 4 'grands' dans le domaine du diagnostic* », précise Monsieur Autem.

D-tek ambitionne de se développer notamment dans la communauté des états indépendants (Russie, Kazakhstan, Ukraine) et nourrit d'autres projets, au Moyen-Orient, pour 2014. « *On va commencer par établir les contacts et lancer les procédures d'enregistrement!* » En Inde, où elle est présente depuis 2004, D-tek a un distributeur. « *Il est d'ailleurs primordial d'opérer une sélection fine de celui-ci; rôdé aux usages, il vous apportera ses conseils* », ajoute notre interlocuteur.

Connaître les us et coutumes, les réglementations évite bien des déboires : « *Par exemple, les pré-payements bien que souvent souhaités (et parfois souhaitables) par les entreprises européennes peuvent être mal interprétés. Il faut aussi savoir que les Indiens aiment obtenir*

*l'exclusivité sur le produit. Pour eux, c'est une question d'image de marque. Autre exemple: dans notre domaine, la réglementation indienne interdit d'importer dans le pays des produits excédant un certain pourcentage de la durée de péremption, même s'ils sont toujours parfaitement efficaces. Le choix du bon distributeur qui pourra dédouaner rapidement et efficacement nos produits est donc essentiel* »

L'Inde est néanmoins un pays aux potentialités énormes pour la société, même si ce gros marché est complexe, très segmenté. « *La superficialité, le nombre important de langues nationales, les rites et habitudes qui diffèrent suivant les contrées, le stade de développement qui n'est pas partout le même... font qu'il y a plusieurs pays en un!* ».

Le Directeur commercial conseille de « *repositionner certains points* » lorsqu'on traite avec les Indiens car « *on peut avoir l'impression que des*

*éléments sont intégrés alors qu'en fait, ils n'ont pas été compris jusqu'au bout* ». Des visites de contrôle ponctuelles permettraient des recadrages qui, à terme, déboucheraient sur de bons résultats. Du reste, les Indiens seraient avides d'apprendre selon Monsieur Autem.

Autre atout: l'Inde se montre confiante dans la qualité des produits européens. « *Les marquages de type 'CE' passent bien!* »

Et le risque de se faire copier en Inde serait moindre qu'en Chine; « *les Indiens sont beaucoup plus ouverts à une collaboration!* »

Petit bémol pour y faire des affaires: on conserve rarement longtemps les mêmes interlocuteurs. Ces derniers alléchés par d'autres postes, ne craignent pas de franchir les frontières de leur région ou leur pays.

Il en faudrait davantage pour décourager D-tek pour qui l'Inde reste un très bon client, en croissance chaque année. Même si, aujourd'hui, un petit coup de frein se fait ressentir car la roupie, depuis quelques mois, a dévalué d'environ 20 %, admet le Directeur commercial de la société. Encore une fois, le choix du partenaire indien est essentiel et permet de dépasser ce type de problèmes...



#### D-TEK

Rue René Descartes, 19  
7000 Mons  
Tél. 065/84.18.88  
[www.d-tek.be](http://www.d-tek.be)

## TO DO

- Patience « *Enlevez votre montre dès que vous arrivez en Inde!* » (R. Branders). Tout viendra à point à qui saura attendre, dans les affaires aussi!
- Faire preuve de tact et de dextérité! (R. Branders)
- Tenir compte de l'immensité du pays, d'approches, cultures, langages très différents du Nord au Sud
- Prendre en considération son climat perturbé par les moussons pour les déplacements
- Savoir de quoi en parle: ici, la notion de luxe est celle du 'très grand luxe' (R. Branders)
- « *dignity* »: même dans leur plus extrême pauvreté, les indigènes font montre de dignité, respectant leur interlocuteur qui en fera de même.
- Amener la discussion au bon niveau de décision (R. Branders). Les discussions se font sur un pied d'égalité: un CEO parle à un CEO!
- Travailler en 'face to face': « *on se rencontre, on ne travaille pas par e-mail!* » (R. Branders)
- Se faire accompagner d'un agent
- Bien connaître la « famille » avec laquelle vous allez travailler (P. Hegge), jusqu'où va sa pénétration dans le marché et ne pas réserver une exclusivité dès le début, même sur demande insistante
- Éviter le moindre problème juridique: « *le système est extrêmement lourd; adressez-vous à vos juristes belges pour les contrats* ».
- Communiquer souvent, régulièrement et de manière personnelle. « *N'entamez pas les négociations avant d'avoir évoqué d'autres sujets, comme la famille. Sauf dans des cas isolés comme à Mumbai où la mentalité anglo-saxonne prédomine* » (P. Hegge)
- Rester « *sous le radar* »: « *en tant qu'entreprise étrangère, ne soyez pas trop frimeur; n'attirez pas le regard des bureaucrates et des malhonnêtes* »
- Remettre en contexte le marché du consommateur « *La 'classe moyenne' est sans rapport avec la nôtre; ils ne peuvent se permettre certains biens de consommation courants pour nous. Par contre, la main-d'œuvre étant meilleur marché, ils préféreront par exemple faire laver leur linge, plutôt que de s'acheter une machine à laver!* »
- Être conscient que l'anglais est un leurre (R. Branders); « *sous le management, la connaissance de l'anglais est peu profonde* » (P. Hegge)
- Construire une mentalité indo-européenne (P. Hegge); « *Témoignez du respect pour leur culture, leur mode de fonctionnement, ils respecteront aussi les vôtres* »
- Avoir confiance dans l'adaptabilité des Indiens. « *C'est le peuple qui est le plus capable de s'adapter aux autres cultures, probablement parce que les Indiens sont déjà confrontés à une grande diversité dans leur pays!* » (P. Hegge)
- Définir très clairement ses objectifs, être clair sur les dates d'échéance
- Ne jamais rien relâcher... Ni le contrôle qualité, ni les négociations: « *Les Indiens ne cessent jamais de négocier* (P. Hegge); « *Les discussions de 9h, 10h sont fréquentes!* (Nicolas de Laminne de Bex)
- ...

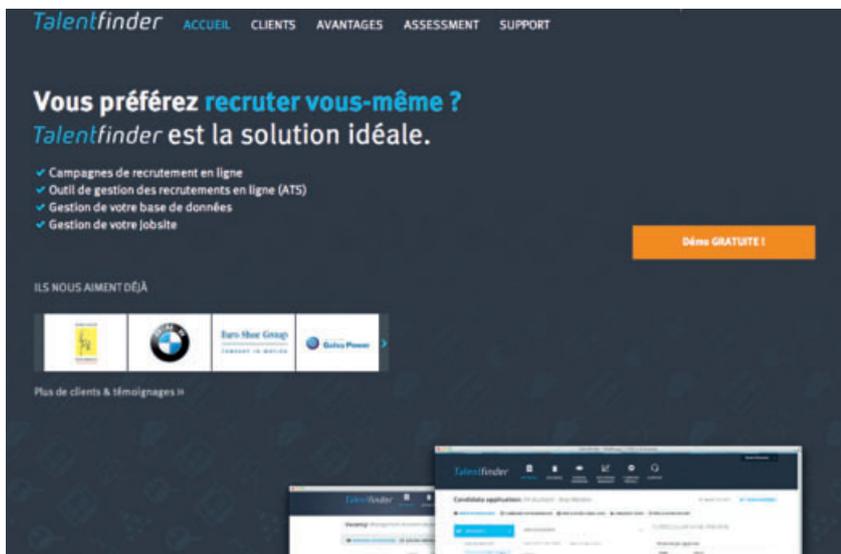


[ProfileGroup]

# TALENTFINDER RELOOKÉ!

Profile Group est une société belge qui offre 3 types de services: le Recrutement et la Sélection de personnel employés et cadres, l'outil Talentfinder et le service d'Assessment.

STÉPHANIE HEFFINCK



## Stratégie marketing plus incisive

Nominé à 3 reprises aux **HR Excellence Awards**, l'outil **Talentfinder** vient de bénéficier d'un relooking accompagné d'une stratégie marketing plus incisive.

Responsable de l'antenne de Nivelles de Profile Group, bureau de recrutement et de sélection qui commercialise **Talentfinder** et dont la zone d'action s'étend de Namur à Mouscron, Delphine Decoen expose: « Sur cette plateforme, les sociétés peuvent recruter seules! » A en croire ses utilisateurs, la convivialité du logiciel assurerait, du reste, un gain de temps précieux.

Talentfinder apparaît, pour le client, comme une solution optimale pour les campagnes et la gestion de recrutement en ligne, la gestion de sa base de données et de son jobsite.

Ce dernier, d'implémentation rapide, est intégré de façon invisible sur le site internet de la société et est personnalisable (vidéos, images,

listes d'offres d'emplois). La gestion des candidatures y est automatisée, le chercheur d'emploi recevant par exemple automatiquement des courriels de confirmation et d'information, tout au long du processus. Employeurs et candidats ont un accès personnalisé à la plateforme, au sein d'un environnement sécurisé.

« Il s'agit en fait du système que nous utilisons nous-mêmes, mais développé en 'version client' », précise Delphine Decoen. En une petite matinée d'initiation, ce dernier en percevra toutes les fonctionnalités.

La plateforme peut être utilisée pour des recrutements ponctuels; le client recevra les informations émanant des divers sites d'emplois par ce biais. Ou le module sera intégré directement sur le site internet du client.

Hôpitaux, secteurs public et privé, villes, sont déjà des utilisateurs convaincus de la formule. « D'autant que l'on peut proposer à la fois l'outil et le pack d'annonces ».



... Notre rôle est un peu celui d'entonnoir...

## Un seul contact!

Créée il y a une vingtaine d'années, **Profile Group** dispose de 4 antennes à Bruxelles, Liège, Nivelles et Anvers. Le bureau de recrutement et de sélection a cette particularité que les consultants commerciaux qui le composent sont également recruteurs. « Nous sommes donc responsables du processus, de A à Z, ce qui nous permet d'être plus rapides et de maintenir le contact perpétuel avec le client ».

Il se veut aussi le conseiller de celui-ci: « Parfois, nous repensons les fonctions avec eux, nous reciblons les besoins ». À l'issue d'une sélection rigoureuse, - « notre rôle est un peu celui d'entonnoir » - 4 à 5 candidats sont redirigés vers le client.

Client et candidat, via le système de gestion extranet, restent perpétuellement informés de l'évolution de la procédure.

Le bureau de recrutement offre une garantie de 6 mois. Endéans ce délai, si le candidat ne convient pas, il recommencera la procédure gratuitement. Peu de risques que cela arrive néanmoins: 99 % des candidats placés seront maintenus dans leur fonction après cette demi-année.

À la demande, Profile Group peut aussi offrir un **service d'assessment**. « Deux consultants interviennent alors, pour plus d'objectivité. L'un va interroger le candidat, l'autre prendra des notes; à l'issue de la rencontre, nos deux collaborateurs confronteront leurs points de vue ».

## PROFILE GROUP

Rue de la Maîtrise, 5C - 1400 Nivelles  
Tél. 067/64.47.60

[www.profilegroup.com](http://www.profilegroup.com)  
[www.talentfinder.be](http://www.talentfinder.be)



## A LOUER WATERLOO ZONING ARTISANAL

**Lot 1: Entrepôts 500m<sup>2</sup>  
Bureaux 150m<sup>2</sup>  
+ Parkings Extérieurs**

**Lot 2: 400 m<sup>2</sup> Bureaux Cloisonnés  
Showroom + Parkings**

**Et autres entrepôts & bureaux de 30m<sup>2</sup> à 525m<sup>2</sup>**

Pour informations  
**IMMO - REAL ESTATE**

[www.immoperin.be](http://www.immoperin.be)

**PERIN**  
W A T E R L O O

02/354 19 19

Avec **Leonardo Hotels**  
les meilleures choses  
viennent toujours par **trois.**



Recevez 3 avantages supplémentaires gratuits pour votre prochain séminaire entre le 1er janvier et le 31 mars 2014.\*

Choisissez un avantage dans chacune des 3 catégories et réservez votre prochaine réunion:

- |  |  |   |
|--|--|---|
| <p><b>1</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Chaque divièrè participant assiste à la réunion gratuitement</li> <li>▪ Une chambre double pour le prix d'une simple</li> <li>▪ VIP treatment pour le formateur/organisateur ou l'orateur</li> <li>▪ 1 bouteille d'eau gratuite dans la chambre pour chaque participant assistant à la réunion</li> </ul> | <p><b>2</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Accueil café gratuit</li> <li>▪ 3% de réduction au restaurant</li> <li>▪ Un petit plus sur le forfait séminaire de votre choix</li> </ul> | <p><b>3</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 1h de Wifi gratuit pour tous les participants</li> </ul> |
|--|--|---|

\*Conditions:  
Réservable aux: Leonardo Hotel Brugge, Leonardo Hotel Wavre, Best Western Leonardo Hotel Charlevoix.  
Pour plus d'information contactez nous: E: sales.belgium@leonardo-hotels.com

[www.leonardo-hotels.com](http://www.leonardo-hotels.com)



## AGENCEMENT INTÉRIEUR & MOBILIER SUR MESURE

**DALLA VALLE** | DV

✉ [info@dallavalle.be](mailto:info@dallavalle.be)  
☎ +32 69 77 95 11

👤 Christophe Surmont  
☎ +32 491 71 69 95

[www.dallavalle.be](http://www.dallavalle.be)

**ccimag**

"Le Business news magazine" des CCI wallonnes



INFOS:  
**Solange NYS**  
[solange@ccimag.be](mailto:solange@ccimag.be)



**UTILISEZ-LE POUR VOTRE COMMUNICATION  
VERS LES ENTREPRENEURS DE WALLONIE**

# 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 4<sup>th</sup> EDITION  
OTTIGNIES-LOUVAIN-LA-NEUVE

# green ENERGY RUN

MAKE YOUR BUSINESS RUN



Mardi 1<sup>er</sup> 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



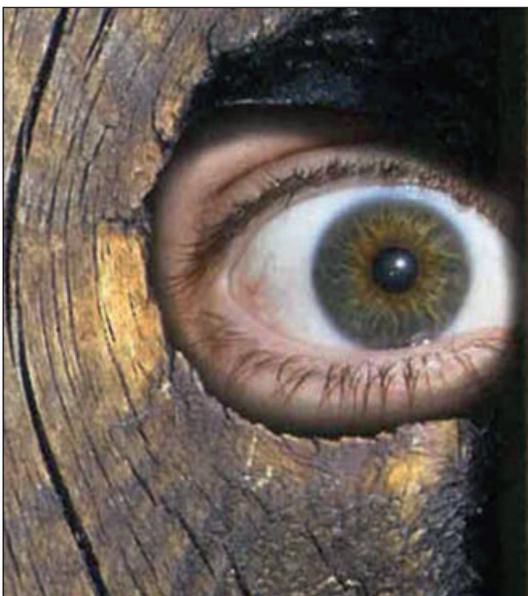
[www.greenenergyrun.be](http://www.greenenergyrun.be)

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,...

**E**t, 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

**P**récisons 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.

## 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<sup>ère</sup> 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<sup>ère</sup> 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<sup>ère</sup> 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?...

**L**es 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

**E**n 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<sup>e</sup> 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!

**D**ans 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 « - »

**L**e 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)



© stockymag

# Ces métiers où s'exprime le non-verbal

**P**rofessionnels 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

© Stéphane Lamuelle

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](http://www.carlosvaquera.com)



© Stéphane Lamuelle

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 TOMMISSEN

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

## Laurent De Smet: l'entretien commercial

**C**omment 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. »

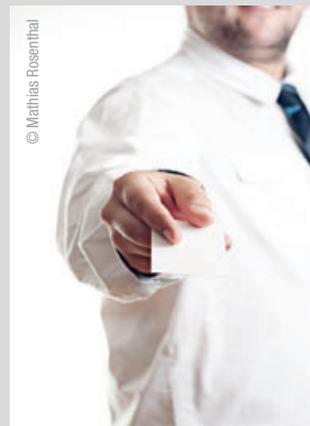
Dans le monde des affaires, certaines personnes parviennent à maîtriser les expressions de leur visage en affichant une poker face. Mais il y a des zones que votre client maîtrise moins bien :

- **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



© Mathias Rosenthal

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

**T**rouver 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](http://www.gallium.be)

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

**P**opularisée 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](http://www.academie-des-sciences-du-comportement.be)

# Décoder les micro-expressions

**E**ric 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 Festeriaerts, 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 Festeriaerts (Foster & Little):  
« Accueillir et traiter une réclamation se prépare. »

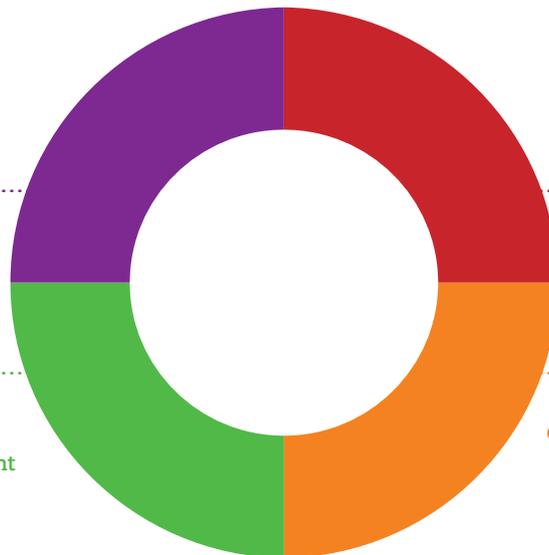
# fficacement MATIATION ?

► 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](http://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<sup>e</sup> 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<sup>e</sup> 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 GÉN)

### « Objectif: les nouv émergents »

« Nous devrions assister, en 2014, au redémarrage du commerce extérieur et des exportations wallonnes. Au 1<sup>er</sup> 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](http://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<sup>(2)</sup>

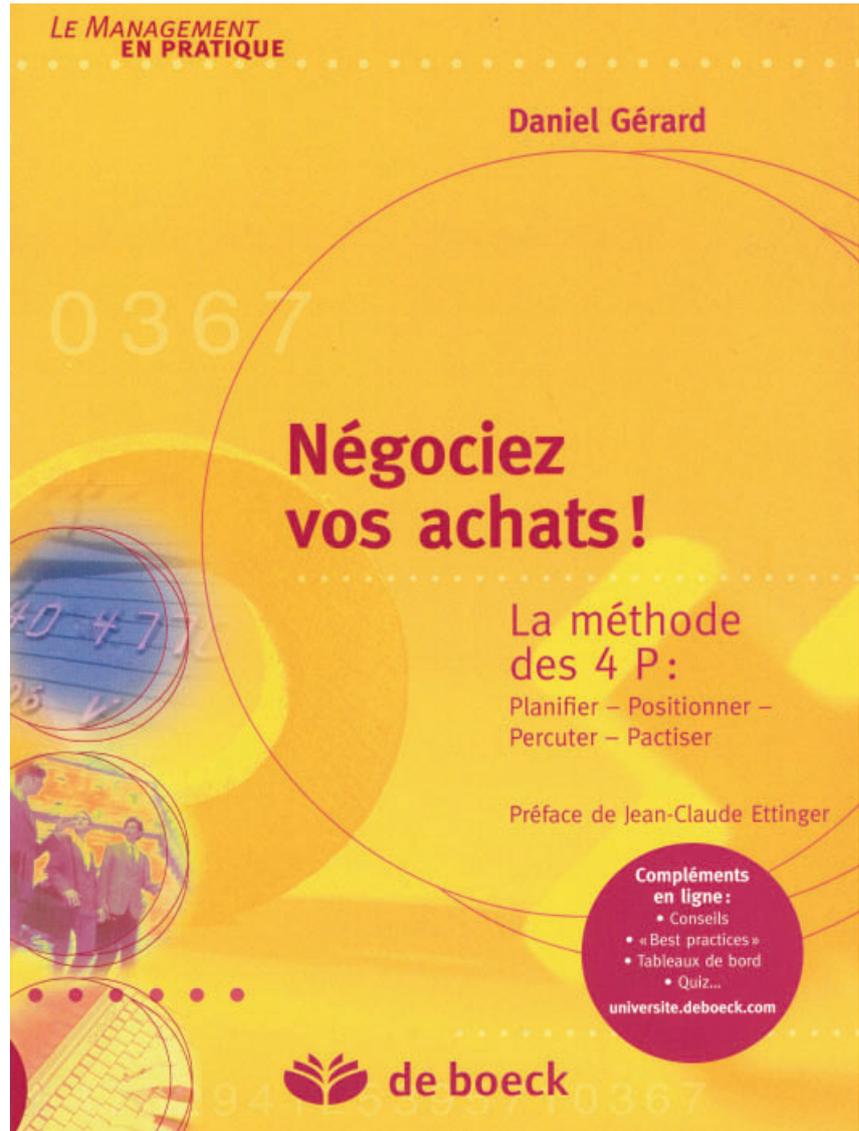
## P »

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](mailto:fleet@vab.be) ou rendez-vous sur [www.vab.be/fr](http://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](http://www.vabfleetservices.be)

Panne ? VAB est déjà en route.



# SALON DE BRUXELLES

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

**P**orsche, 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<sup>e</sup> 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!

**E**n 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 CO<sub>2</sub> 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](http://www.electrabel.be/CarPlugPME)



**GREEN MOBILITY**  
en partenariat avec la nature

Vous  
avez  
l'énergie

**Electrabel**  
GDF SUEZ

## [All Matic Doors]

# À L'ÈRE DE L'AUTOMATISATION

La société s'est spécialisée dans l'installation de portails, portes de garages, volets... et leur automatisation. Il y a 40 ans, Jacques Plassart lançait sa propre activité, après avoir fait ses armes chez Hörmann.

STÉPHANIE HEFFINCK

### En plein cœur de Braine-l'Alleud

Rue Colo Hugues, en plein centre de Braine-l'Alleud, mais fort heureusement flanquée d'un parking privé, la société « All Matic Doors » est idéalement située. « *Les clients qui viennent faire leurs courses dans les commerces tout proches, en profitent pour pousser nos portes et pour glaner des renseignements sur nos produits* ».

Un déménagement et un changement de nom plus tard, **All Matic Doors a bien étendu la gamme de ses produits et services, depuis les années 70** « *C'est mon père qui a lancé l'entreprise. Elle était au départ installée à Waterloo* », explique Françoise Plassart. Jacques Plassart jouait seul, à l'époque, le placeur de portes de garage basculantes.

Quarante années plus tard, l'entreprise s'est diversifiée: outre le placement de portes basculantes, elle exécute celui de volets, de portails d'accès, de bannes et tentes, de protections solaires et stores. Et elle s'est spécialisée dans l'automatisation de tous ces produits, sélectionnant les meilleures marques européennes de motorisation. Avec tous les accessoires qui gravitent autour de ceux-ci: télécommandes, codes digitaux, lecteurs de cartes et badges, signalisation lumineuse, etc.

« *Oserions-nous révéler que nous ne connaissons pas vraiment la crise?* », souffle-t-on dans les bureaux d'All Matic Doors. Vu la palette de secteurs concernés, l'un prendra parfois le relais sur l'autre et l'ensemble s'équilibrera. « *En fait, nous sommes davantage touchés par les conditions atmosphériques qui nous empêchent parfois d'effectuer des placements et des réparations* ».

### Réparations, rénovations, sur mesure...

All Matic Doors exécute en effet de multiples réparations et rénovations. En principe, elle peut par exemple motoriser n'importe quelle porte de garage existante.



En semaine, All Matic Doors est ouverte de 8h à 17h, sans interruption (vendredi jusqu'à 14h)

Et la société réalise aussi des produits sur mesure, soit en passant par les dépositaires, soit en interne: les portails en acier, les volets, sortent en effet des ateliers brainois.

La clientèle est constituée en grande majorité de particuliers - plusieurs communes et ambassades, notamment - ainsi que de sociétés. La zone de chalandise s'étend sur une superficie de 30 km aux alentours. All Matic Doors, face à une concurrence qui s'est renforcée au cours des années, met en avant des atouts comme la qualité de son personnel, électriciens et soudeurs aguerris. Mais aussi la volonté de rester dans des délais acceptables pour le client, par la bonne coordination des équipes et le suivi constant des fournisseurs. Le bouche à oreille et les camions aux couleurs de l'entreprise assurent sa promotion. « *Et les clients nous restent fidèles; certains nous reviennent depuis 20,30 ans...* ».

Ce qui se vend le mieux? Le choix est si vaste que chacun y trouve son bonheur; pour les portails, par exemple: des portails en bois sur cadre acier ou en alu et PVC.

La « middle life crisis », All Matic Doors ne connaît pas, absorbée par un métier qui lui demande rigueur et adaptabilité. Frère et soeur, depuis plusieurs années, épaulent leur père, au sein d'une entreprise d'une vingtaine de personnes dont l'esprit est resté familial...



Nous réalisons des portails en fer forgé sur mesure

### ALL MATICS DOORS

Rue Colo Hugues, 67 - 1420 Braine-l'Alleud - Tél. 02/387.28.29 - [www.allmaticdoors.be](http://www.allmaticdoors.be)



## [Partners PME]

# Une offre multidisciplinaire AU SERVICE DU DIRIGEANT D'ENTREPRISE

Dès 2016, un Business Center de 600 m<sup>2</sup> répondra, au Sud de Charleroi, à l'attente des dirigeants de PME.



H. L.

### Valeurs ajoutées: expertise et conseil

Fondée au début des années 2000 après le rachat de deux Fiduciaires carolorégiennes, Partners PME regroupe, au départ de ses locaux de Nalinnes, « une série de compétences qui, au-delà des chiffres, apportent de la valeur ajoutée aux dirigeants de PME » précise d'emblée Olivier Vereecke, expert comptable et conseil fiscal à l'origine de la création de Partners PME.

Avec aujourd'hui une quinzaine de personnes occupées full time, sans compter un réseau d'experts prêts à intervenir à tout moment en fonction des demandes, Partners PME propose aux patrons de PME un « one stop shopping » où il trouvera, outre des professionnels du chiffre (fiduciaire), les compétences les plus pointues en matière fiscale, mais aussi en termes de conseil.

« Chez Partners PME, les chiffres ne constituent en quelque sorte qu'une matière première, notre vraie valeur ajoutée étant l'expertise et le conseil pour vraiment être au plus près des préoccupations de notre client » souligne pour sa part Philippe Lurquin, également expert-comptable et conseil fiscal, aux côtés d'Olivier Vereecke depuis 2002.

### Flexibilité et proximité

S'il fallait résumer les atouts qui font qu'aujourd'hui pas moins de 300 entreprises wallonnes, de toutes tailles et tous secteurs confondus, font confiance aux experts de Partners PME, on épingleurait la **grande flexibilité des interventions** - du conseil très ponctuel lié à une difficulté passagère à une mission de gestion financière sur le long terme - et la proximité avec le patron de l'entreprise cliente.

« C'est le dirigeant qui nous intéresse plus que l'entreprise en tant que telle » répète volontiers Olivier Vereecke.

De la constitution d'une société à la planification patrimoniale, en passant par les aspects les plus complexes de la fiscalité, les équipes de Partners PME détiennent une expertise pointue pour assister au plus près une entreprise en croissance, assurer ses sources de financement, garantir un support de gestion (audit, valorisation...) mais aussi, en cas de problème, apporter toute l'assistance aux sociétés en difficulté.

### Business Center

« Parce que nous sommes avant tout à l'écoute de nos clients, nous avons perçu qu'il manquait, au sud de Charleroi, un Business Center digne de ce nom » note Olivier Vereecke.

D'ici début 2016, **Partners PME délocalisera ses activités au sein d'un bâtiment flambant neuf** déployé sur quelque 1000 m<sup>2</sup>, toujours sur la N5, mais **dans la commune de Tarcienne**, aux confins du Hainaut et du Namurois. 600 m<sup>2</sup> seront équipés en Business Center.

Olivier Vereecke, fondateur de Partners PME et Philippe Lurquin, expert-comptable et conseil fiscal



### PARTNERS PME

Route de Philippeville, 89 - 6120 Nalinnes - Tél. 071/22.10.20 - [www.partnerspme.com](http://www.partnerspme.com)

“ C'est la satisfaction même du dirigeant qui nous intéresse plus que l'entreprise en tant que telle »

**AFFIRME OLIVIER VEREECKE.**

Un investissement total de près de deux millions EUR qui sera notamment soutenu par Namurinvest.

« Nous dupliquons en fait un type d'offre très courant aux Pays-Bas où sont rassemblées, sur un même espace, l'ensemble des compétences les plus pointues nécessaires pour assister le dirigeant de PME dans la gestion courante de ses affaires, de la création à la transmission d'entreprise » conclut Olivier Vereecke.

## [Atelier d'Architecture 3A]

# Le plan de VOS PROJETS

- ▶ Architecture mission de base: conception, négociation, optimisation énergétique...
- ▶ Exécution de missions complètes: cahier des charges, soumission, suivi...
- ▶ Exécution en corps de métier séparés
- ▶ Expertises
- ▶ Assistance technique aux entrepreneurs

CAMILLE DESAUVAGE

« **Q**ui se ressemble, s'assemble » aime à répéter Christian Delusinne, gérant de l'Atelier d'Architecture 3A. L'équipe est en effet composée d'architectes chevronnés et d'une secrétaire assurant le relais des informations et la coordination entre les entrepreneurs. Ensemble, ils ont abordé de multiples programmes comme la revalorisation de sites désaffectés, la conception de bureaux, d'appartements, de centres commerciaux comme de sites industriels. Le nouveau Marché International Mouscronnois (MIM), La Caserne des Pompiers de Tournai, Le Château d'Arondeau ou en encore le Negundo Sport figurent parmi les quelques projets régionaux signés 3A. « Nos clients viennent chercher des missions complètes, dédiées à forte valeur ajoutée et ont souvent des programmes spécifiques voire complexes. Un programme sans contraintes sur un terrain facile n'est pas coutumier voire même inexistant ».

### La conception et la réalisation

Pour 3A, chaque projet est un projet spécifique. « Nous apportons beaucoup de soin à écouter les besoins et les envies de nos clients. Ensuite seulement, nous traduisons nos rencontres en termes d'architecture. Lorsque cette phase de création est achevée, nous décortiquons la réalisation en corps de métier séparés. Peu d'architectes ont conservé cette spécificité parce qu'elle nécessite un suivi de tous les instants, mais nous sommes convaincus de la qualité supplémentaire que cela engendre pour nos clients. »

### Petit particulier, grand projet

La relation « Maître d'ouvrage / Auteur de projet » est différente s'il s'agit d'une petite

rénovation ou d'un chantier de grande ampleur. « Il est important pour nous de conserver des projets de tailles variées; le privé nous remet toujours plus en cause, son concept est plus personnel et nous obtenons souvent plus de retour qu'avec des investisseurs préoccupés par d'autres considérations... »

### Soutenir les investisseurs

Il serait faux de croire qu'un projet d'architecture se pense uniquement en termes de design, de dessin... Être architecte, c'est avant tout assurer l'organisation et l'optimisation du programme du Maître d'ouvrage dans son environnement. « Nous réalisons ces réelles réflexions pour chaque projet. D'ailleurs, à titre anecdotique, un chef d'entreprise est venu vers nous pour agrandir son site, mais il ne possédait pas la place suffisante... De plus, le flux de camions allait passer à 17.000 unités par an ». Une réflexion, qualifiée de surprenante par l'intéressé, a

permis de mettre en œuvre diverses solutions à long terme avant finalement de s'attaquer aux constructions proprement dites.

### Les nouvelles énergies

La problématique énergétique est parfois devenue « tarte à la crème » dans la construction. Un effet de mode! Comme dans tout, le discernement est de rigueur nuance Christian Delusinne. « Il est en effet judicieux et nécessaire de penser développement durable, mais il s'agit de réfléchir à la problématique de manière générale et globale avec en ligne de mire le retour sur investissement à court, moyen et long terme. Afin de connaître et de maîtriser les contraintes imposées aujourd'hui en terme énergétique, nous sommes certificateurs PEB et mettons un point d'honneur à optimiser cette matière en fonction des spécificités des projets et/ou des Maîtres d'ouvrage ».



L'équipe de l'Atelier d'Architecture 3A.

### ATELIER D'ARCHITECTURE 3A

Rue des Tilleuls, 2B - 7740 Warcoing  
Tél. 069/68.69.70  
www.3a-architecture.be  
contact@3a-architecture.be

[Lidéburo]

# DU STYLO AUX AMÉNAGEMENTS DE BUREAUX

Lidéburo est le spécialiste dans les domaines du matériel et du mobilier de bureau. Sur simple demande, une simulation de votre future implantation de mobilier en 2D et 3D est réalisée. L'entreprise sélectionne ses produits d'après les critères les plus rigoureux : qualité, design, originalité, ergonomie et confort. L'aménagement rime désormais avec bien-être au travail.

CAMILLE DESAUVAGE

Il y a trois ans, Véronique Ledent se lance un nouveau défi. Elle souhaite gérer des projets de A à Z et devenir chef d'entreprise. Puisque son domaine d'expertise est le mobilier de bureau, elle fonde Lidéburo. Elle décide de se démarquer en proposant à ses clients des services adaptés à leur entreprise, **privilégiant le mobilier ergonomique, les matériaux innovants pour l'amélioration du confort et la diminution des dépenses de fonctionnement.**

## Matériel de bureau

Lidéburo propose **une large gamme de papeterie professionnelle.** Son catalogue comprend des bacs de rangements, des dictaphones ou encore des plastifieuses. La gamme est complète et inclut également l'ensemble des consommables indispensables au fonctionnement de bureau : papier, encre... « Nous travaillons essentiellement avec les meilleurs produits européens. Pour chaque machine que nous proposons à la vente, un service technique existe en Belgique. Cela engendre parfois un faible surcoût à l'achat par rapport à des produits d'origine asiatique, mais ce surcoût se transforme rapidement en économie puisque les entretiens et les réparations sont moins coûteux. »

## Mobilier

Lidéburo offre également à ses clients un **large éventail de mobilier** : tables, armoires sur mesure, chaises... Certaines pièces sont même proposées à l'essai. Plus encore, l'équipe accompagne, guide et conseille les

entreprises qui désirent aménager leurs locaux efficacement. « *De nombreux paramètres entrent en ligne de compte et il est impératif de se poser les bonnes questions. Un bureau ne doit pas simplement être beau. Il doit surtout être fonctionnel et susciter un travail agréable et efficace. Pour cela, il faut prendre en compte beaucoup de paramètres dont la luminosité et l'ergonomie. On note 25 % d'absentéisme en moins dans les sociétés qui ont mis en place un mobilier adapté afin de soulager les problèmes de dos et de nuque de leurs employés.* »

## Aménagement

« *Nous sommes conscients des particularités de chaque activité. Voilà pourquoi nous souhaitons rencontrer nos clients et visiter leur espace de travail. Cela nous permet de comprendre leur fonctionnement. À partir de cette entrevue, nous allons concevoir l'aménagement d'espace le plus adapté à la société et le plus motivant pour les collaborateurs. Tout est pensé jusqu'au tableau d'affichage qui facilitera la communication entre les services.* »

## Collectivité

À l'heure actuelle, les entreprises comportent souvent un espace commun où les employés peuvent se restaurer et se détendre. L'agencement de cet endroit n'est pas à négliger puisqu'il favorise l'échange entre employés et une ambiance de travail agréable. Lidéburo prodigue donc ses conseils pour les pièces collectives des établissements tout comme pour l'aménagement intérieur des restaurants ou des cantines scolaires.

## Technologie

Il est désormais impossible de concevoir des bureaux sans songer à les équiper d'une photocopieuse. Pour répondre à cette demande, Lidéburo a renforcé ses services grâce à Silvano Susca. Ce commercial est non seulement capable de recommander l'appareil approprié à chaque besoin, mais aussi à même d'assurer son suivi puisqu'il est également technicien. Sa double casquette fait de lui un partenaire idéal pour votre activité.



Véronique Ledent, Gérante de Lidéburo

## LIDEBURO

Chaussée de Renaix, 126  
7912 Dergneau - tél. 0475/82.18.65  
www.lideburo.com  
v.ledent@lideburo.com

# Notre maîtrise de la communication, c'est votre image de marque

VPRIM, c'est toute la chaîne graphique :

- ▶ Un contact privilégié avec le client
- ▶ Une gestion des délais
- ▶ Des imprimés de qualité

Il y a 20 ans, François Vermeulen décide de reprendre les activités d'imprimeur créées par son grand-père avec l'aide de son cousin, Bastien Vermeulen. Ensemble, ils lancent VPRIM. Aujourd'hui, ils éditent plusieurs publications. La plus connue a pour nom l'Echo de Mouscron. Cet hebdomadaire est un toutes-boîtes imprimé à 33.000 exemplaires qui relaye les activités de la région. Le Bô Magazine paraît, quant à lui, trois fois l'an. Composé d'articles de fond, il cible un public large par ses thématiques actuelles. Citons, par exemple, la musique, les voyages ou encore l'œnologie. Forts de cette expérience, les dix employés qui composent l'équipe proposent également des services sur mesure aux clients qui souhaitent créer et imprimer des supports de communication. À leur actif : plaquettes, cartes de visite, dépliants et autres catalogues.

## Pre-Press

« La réalisation d'imprimés commence par l'écoute attentive des besoins de nos clients. Nous disposons donc d'un véritable studio de création dans nos locaux », explique François Vermeulen, à la tête de VPRIM. Il poursuit : « Nos graphistes peuvent orienter les clients vers le choix qui leur convient le mieux en termes de papier, de couleurs et de format. Chaque besoin spécifique est respecté en tenant compte du budget. Chaque projet est différent et pensé pour qu'il corresponde à l'image du client. » Une fois la création achevée et le bon à tirer approuvé, les fichiers sont envoyés pour impression. Pour cette étape également, VPRIM est à la pointe de la technologie.

## Offset

« Les travaux sont imprimés sur tout type de papier en quadri ou en couleur pantone : couché mat ou brillant, papier avec texture, autocollant... Notre presse 4 couleurs nouvelle génération permet de sortir 15.000 feuilles en quadri par heure, c'est l'idéal pour les grands tirages. De plus, le densitomètre intégré permet d'adapter automatiquement l'encrage du début à la fin de l'impression. La mise en route d'un projet est donc rapide et facilite les petits tirages en offrant une qualité irréprochable de la première à la dernière feuille. »

## Souplesse et rapidité du numérique

Pour les travaux urgents et en quantité limitée, VPRIM dispose d'une cellule d'impression numérique. Elle offre une souplesse et une qualité de travail qui s'approche de la

qualité offset. Le parc de plusieurs machines numériques quadri à impression laser installé dans les ateliers répond à toutes les demandes.

## Montrez-vous en grand

« Les machines d'impression numérique conviennent parfaitement à la réalisation de tout grand format. La première page de vos plaquettes A4 peut être reproduite sur un A0 (90X120cm) qui trouvera sa place dans votre show-room, ou sur un format de 150X210 cm, un support idéal pour habiller vos stands lors de foires ou d'expositions. Les possibilités sont illimitées et notre procédé d'impression 6 couleurs décuplera l'impact de vos campagnes visuelles. »

## Démarche écologique

VPRIM se tourne donc vers l'avenir tout en ayant une démarche écologique. Ainsi, les chutes de papier et les chiffons de nettoyage sont recyclés par des firmes spécialisées. « Notre développeuse de plaques n'utilise plus aucun produit chimique. De plus, nous imprimons le plus souvent possible sur papier écologique pour une gestion forestière responsable », souligne le gérant.

CAMILLE DESAUVAGE



À l'occasion de son 20<sup>e</sup> anniversaire VPRIM a sorti un nouveau logo

## V PRIM

Place du Tuquet, 31 - 7700 Mouscron - Tél. 056/84.66.84  
www.vprim.com - contact@vprim.com

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](mailto:info@stimtech.be)

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





## NOUVELLES INSTALLATIONS pour Full Logistic Thuin

Les deux sociétés sœurs, Full Logistics Thuin et Full Services qui composent le groupe FULL, dirigées par Jean Fadel ont récemment pris possession de leurs nouvelles installations construites sur un terrain de 12.000 m<sup>2</sup>, dans le zoning de Thuin.



Full Logistic Thuin, société créée en 2005, est active dans le transport frigorifique et réfrigéré. Elle occupe 58 travailleurs et possède une flotte de 40 camions.

La société Full Services, quant à elle, a été créée en 2002 et est spécialisée dans la distribution de produits pétroliers à destination des



entreprises, des collectivités et des particuliers. Elle emploie actuellement 6 personnes.

La nouvelle implantation commune dispose d'une zone de stockage de 1000 m<sup>2</sup>, d'un atelier camions pour les interventions sur les véhicules et d'une station service qui ravitaille non seulement les poids lourds et les camionnettes du zoning, mais aussi tous ceux qui souhaitent faire un plein diesel à prix intéressant sur la région de Thuin.

D'ici 2015, l'installation d'un truck-wash accessible aux entreprises de la région sera réalisée.

Les nouvelles installations ont été inaugurées le 02 décembre dernier en présence de Monsieur Paul Furlan, Ministre des Pouvoirs Locaux, de la Ville et du Tourisme.



### GRUPE FULL

Avenue Deli XL  
6530 Thuin  
[www.full-logistic-thuin.be](http://www.full-logistic-thuin.be)  
[www.full-services.be](http://www.full-services.be)

## ENTRA: 1<sup>ère</sup> ETA DE WALLONIE Un groupe de plus de 800 personnes en croissance...



En 2013, ENTRA est devenue la première Entreprise de Travail Adapté (ETA) de Wallonie et l'une des plus importantes entreprises privées de la province du Hainaut.

Depuis plus de 15 ans, ENTRA crée chaque année plus de 40 emplois durables pour des personnes qui, du fait de leur handicap, ne peuvent intégrer le marché du travail ordinaire. À ce jour, ENTRA Group compte 815 travailleurs sous payroll, dont 3/4 ont un handicap reconnu à l'AWIPH.

Innovante dans le domaine du Travail Adapté, ENTRA a aussi créé près de 200 emplois dans des activités administratives.

C'est un véritable défi qui est devenu une « success-story » : offrir un service de sous-traitance de qualité dans des domaines d'activité économique d'avenir et durable (gestion de déchets, logistique, contact client, numérisation, gestion de données numériques, call center...), tout en faisant bénéficier ses partenaires de réductions de coûts liées aux subsides et à la maîtrise des process.

ENTRA offre de la qualité, de la stabilité et de la compétitivité économique à ses partenaires et construit avec eux une plus-value sociale durable. C'est ce que notre Premier Ministre Elio Di Rupo a pu découvrir le 26 novembre dernier lors d'une visite dans les installations d'Heppignies.

### ENTRA

Rue du Tilloi, 11 - 6220 Heppignies  
Tél 071/25.39.00  
[www.entra.be](http://www.entra.be)

## ATELIER 1

# QUADRANT RSE 5

## RÉSEAU D'APPRENTISSAGE À LA RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE DES ENTREPRISES (4/10/2013)

D. VERLEYE



### Le cadre de la RSE

Excellente entrée en matière pour une première prise de contact entre les participants et le coach RSE, Jean-Luc Van Kerckhoven, le 04 octobre, à la Chambre de Commerce & d'Industrie du Brabant wallon !

À tour de rôle, les participants furent invités à répondre aux questions suivantes :

« Qui suis-je et quelle est la spécificité de mon entreprise ? » - « Quelles sont mes attentes par rapport à ce réseau ? » - « Avez-vous déjà travaillé sur la RSE ou le développement durable ? »

Les entreprises participantes sont issues de secteurs très différents : un hôtel restaurant, des commerces de gros de machines, de montage électrique, de composants pour la transmission de petite puissance, d'automatisation industrielle... ; des entreprises de services de maintenance, de surveillance, de formations de techniciens, de formation et mise au travail de personnes défavorisées, de services sociaux ; des entreprises de conseils dans le secteur du sport, dans l'organisation d'activités d'incitatives impliquant les affaires et le tourisme ; des entreprises actives dans le commerce équitable et de seconde main, de ressourceries et enfin, une intercommunale, l'IBW.

Au cours des différentes séances planifiées, en échangeant leurs expériences, les chefs d'entreprises vont apprendre à intégrer les 3 piliers de la RSE (People, Planet, Product) dans leur gestion quotidienne.

En ce 04 octobre, la première étape consista à définir le cadre de la RSE, la définition retenue étant celle de la Commission européenne, EC, 2011 :

« Responsabilité des entreprises vis-à-vis des effets qu'elles exercent sur la société. » Afin de s'acquitter pleinement de leur responsabilité sociale, il convient que les entreprises aient engagé, en collaboration étroite avec leurs parties prenantes, un processus destiné à intégrer les préoccupations en matière sociale, environnementale, éthique, de droits de l'homme et de consommateurs dans leurs activités commerciales et leur stratégie de base, ce processus visant : 1/ à optimiser la création d'une communauté de valeurs pour leurs propriétaires/actionnaires, ainsi que pour les autres parties prenantes et l'ensemble de la société ; 2/ à recenser, prévenir et atténuer les effets négatifs potentiels que les entreprises peuvent exercer.

### Analyse de durabilité

La deuxième partie de la séance fut consacrée à l'introduction de la notion d'analyse de durabilité : 1. Définir le périmètre 2. Identifier les activités-clés de l'organisation 3. Identifier

les impacts de ces activités sur la société et l'environnement 4. Déterminer quels impacts sont les plus importants 5. Déterminer les actions à entreprendre et les hiérarchiser.

Chaque participant repartit avec un travail à domicile : identifier les activités-clés de l'entreprise et commencer à pointer les impacts de celles-ci sur la société et l'environnement.

Le deuxième atelier se tiendra au sein même d'une entreprise d'économie sociale. Une visite est prévue au milieu de la session afin de donner aux entreprises d'économie régulière l'occasion de comprendre en quoi les entreprises d'économie sociale peuvent les aider à créer des ponts ou des partenariats afin de mettre en place des outils nécessaires pour intégrer des critères RSE dans leur gestion quotidienne.

D'autres entreprises ont entretemps rejoint le groupe, preuve qu'un nombre croissant d'entrepreneurs se sentent concernés par la responsabilité qu'ils exercent sur la société, la planète et les personnes qu'ils occupent.



### PLUS DE RENSEIGNEMENTS SUR CE RÉSEAU

Dominique Verleye - [Dominique.verleye@ccibw.be](mailto:Dominique.verleye@ccibw.be)

# GARANTIR JURIDIQUEMENT LA RÉCUPÉRATION DE SES CRÉANCES COMMERCIALES À L'INTERNATIONAL

D. VERLEYE

**G**rande première à la CCIBW : le 21 novembre 2013, un workshop organisé à l'attention de non-juristes responsables des départements financiers, commerciaux et export de l'entreprise. L'expert-formateur, Maître Thierry Lagneaux, avocat associé chez JANSON BAUGNIET, utilisa la méthode de l'atelier actif destiné à générer une stratégie au travers de la pratique. Il était dès lors demandé aux participants de soumettre leurs propres problématiques comme autant de « casus » à résoudre et à systématiser.

Les participants n'ont pas hésité à confronter leurs propres expériences et questions à l'arsenal juridique à disposition pour mieux garantir leurs droits en matière de paiement. Il arrive en effet, que les clients et cocontractants étrangers paient avec retard ou, pire, ne

paient pas... À côté des instruments financiers classiques (garanties bancaires, factoring, assurance-crédit...), existent de multiples méthodes et outils juridiques destinés à mieux maîtriser le risque du non paiement souvent vital pour l'entreprise fournisseuse de biens et de services à l'export.

**Grâce au workshop, les participants ont pu développer une stratégie de prévention**, ainsi qu'anticiper sur la mise en place de procédures adéquates que sont les mécanismes judiciaires ou extrajudiciaires de récupération et d'exécution des créances impayées.

**Cette année, la CCIBW proposera encore d'autres workshops dans diverses thématiques liées au commerce extérieur.**



Les participants du workshop, avec Maître Thierry Lagneaux (avocat associé Janson Baugniet)

## PLUS D'INFOS

sur notre site [www.ccibw.be/agenda/](http://www.ccibw.be/agenda/) ou en contactant : Dominique Verleye  
Dominique.verleye@ccibw.be



## INTERNATIONAL COFFEE BREAK

### La TVA intracommunautaire des biens (14/11/2013)

**L**e 14 novembre 2013, Emmanuel Rivera, spécialiste en matière de TVA, présenta une approche pratique et orientée vers les réalités économiques, du traitement de la TVA, souvent complexe, des livraisons intracommunautaires, acquisitions intracommunautaires, les transferts intracommunautaires, les ventes en chaîne, les opérations triangulaires. Il fit aussi le point sur la gestion des moyens de preuve (y compris les conditions de transport).

À signaler : un **'International Coffee Break' dédié à la TVA intracommunautaire en matière de services** se tiendra le 23 janvier 2014, à la CCIBW (de 13h15 à 16h30) : un workshop où seront décortiquées les nouvelles règles d'imposition impliquant les nouveaux modes de remboursement de la TVA. Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2010, le lieu d'imposition des prestations de services entre entreprises

est celui où se trouve l'acheteur (et non plus celui où est établi le prestataire) : la TVA est perçue selon les taux applicables dans le pays du client assujéti (art. 102 de la loi de finances pour 2010).

Par conséquent, l'entreprise prestataire doit facturer sa prestation hors taxes (HT) et c'est à l'acheteur assujéti de déclarer la TVA et de s'en acquitter auprès de son administration fiscale (c'est le régime de l'autoliquidation de la TVA par le preneur).

À l'inverse, les prestations de services destinées à toute personne non assujéti ou non redevable (particulier, micro-entreprise, auto-entrepreneur...) restent soumises à la TVA dans le pays du prestataire. Les nouvelles règles d'imposition impliquent de nouveaux modes de remboursement de la TVA intracommunautaire.



## ENVIE D'EN SAVOIR PLUS ?

**Contactez Dominique Verleye pour vous inscrire à cette séance :**  
Dominique.verleye@ccibw.be  
(ou via le site : [www.ccibw.be](http://www.ccibw.be), onglet 'Agenda')

# CONFÉRENCE-NETWORKING

(19/11/2013)

« Google investit en Belgique : les opportunités d'affaires avec le Data Center à Saint Ghislain » était le thème de la conférence - networking organisée par la CCI Hainaut, le 19 novembre dernier, dans les installations de l'hôtel Mercure à Mons. Des intervenants de haute qualité y ont pris la parole : Bill Echikson, Google's European community affairs Director ; Freddy Bonhomme, St Ghislain Google hardware Manager et Frédéric Descamps, St Ghislain Google facilities Manager. Ils ont présenté à l'assemblée de chefs d'entreprises, les développements de Google en Wallonie et les perspectives d'avenir en terme d'emplois et d'infrastructures.

© AD PHOTOGRAPHY.BE



# COCKTAIL AMBULANT

(26/11/2013)

Pour la troisième édition de son cocktail ambulant, la CCI Hainaut avait invité les entreprises à « embarquer » à bord d'un B737 ou d'un Airbus pour faire décoller leurs affaires. C'est en effet au WAN (Wallonie Aerotraining Network) que s'est tenue cette activité de networking unique en son genre. Ce fut l'occasion aussi de visiter ce centre de compétence et de participer à diverses animations suivies d'un walking dinner préparé par le traiteur Lime's de Ville-sur-Haine (région de Mons).

© AD PHOTOGRAPHY.BE





## Quelques astuces pour protéger son smartphone Android

Les téléphones portables prennent, chaque jour, de plus en plus d'importance dans les différentes activités de notre vie quotidienne. Nos téléphones sont utilisés comme porte-monnaie, « coffret » de données personnelles et professionnelles, album photo, etc. On pourrait les comparer aux véritables couteaux suisses à usage multiple... Protéger nos smartphones est donc devenu un enjeu de taille. Pour commencer l'année 2014, nous avons sélectionné 6 moyens de vous protéger contre les intrusions malveillantes, voire d'éventuels voleurs.

### 1. Verrouiller

La première chose à faire pour protéger votre téléphone portable, c'est d'en activer le verrouillage. Vous pouvez protéger son accès à travers l'utilisation d'un code ou d'un motif à dessiner. Des nouvelles applications sont en cours de développement, comme par exemple le projet Tuit qui propose l'utilisation d'une bague NFC pour déverrouiller l'appareil. (<http://www.kickstarter.com/projects/fransen/tuit>). Même les plus « fashion » n'auront plus aucune excuse pour laisser leur smartphone sans verrouillage.



### 2. Localiser

En cas de vol, localiser et verrouiller rapidement son téléphone s'avère primordial. Il existe, sur le Play Store, de nombreuses applications qui permettent la mise en place de ce type de service.

**Android Device Manager**, appartenant à Google, apparu fin 2013, est considéré aujourd'hui comme l'une des applications les plus utiles en cas de vol.

Cette application permet de bloquer et de verrouiller à distance tout appareil sous Android et de le rendre en même temps inutilisable. On peut aussi en effacer le contenu, là encore à distance.

### 3. Protéger vos données

Si vous avez l'habitude de stocker des données sensibles sur votre téléphone, sachez qu'il existe de nombreux logiciels qui vous permettront de les crypter.

Avec le soutien de :



Une des applications qui recueille le plus d'intérêt de la part des utilisateurs est **DroidCrypt**. Elle vous permet de crypter n'importe quel type de fichier : images, photos, vidéos, documents word, excel, PDF ou autre.

Vos données seront protégées grâce à une clé de cryptage AES (« Advanced Encryption Standard » ou « standard de chiffrement avancé ») qui, dans son procédé, utilise les mêmes algorithmes que le système de cryptage des organismes gouvernementaux des États-Unis.

Retrouvez trois nouvelles astuces pratiques pour protéger votre smartphone, dans notre prochain numéro. Et d'ici là, soyez prudent!...

ReHGIS - Département d'Intelligence Stratégique de la CCI Hainaut  
071/532.879 - [rehgis@ccih.be](mailto:rehgis@ccih.be)

## Total Anvers ouvre les portes de sa raffinerie aux entreprises du secteur de la plasturgie

Le jeudi 13 mars 2014, la CCI Hainaut, Voka Antwerpen et Voka Oost-Vlaanderen invitent leurs entreprises issues du secteur de la plasturgie pour une visite guidée de la raffinerie Total à Anvers.

Total Raffinaderij Antwerpen est un maillon important du complexe pétro-chimique intégré de Total, qui transforme du pétrole brut en matière synthétique.

Vous êtes actif dans le secteur de la plasturgie et issu de la province de Hainaut? Vous souhaitez découvrir l'origine de la matière première à la base de votre activité? Vous souhaitez

participer à cet événement? Contactez Audrey Vassart - CCI Hainaut - Chargée de mission Commerce Intra-Belge - [viavia@ccih.be](mailto:viavia@ccih.be)

Un moment de networking propice aux relations d'affaires sera également au programme de cette journée de découverte.

Cet événement est organisé dans le cadre du programme viavia WallonieFlandersBrussels, qui vise à stimuler les relations d'affaires entre les trois régions belges.



## WAPITOUR: PLUGSTREET EXPERIENCE 14-18 (27/11/2013)

La CCI WAPI et l'Agence IEG souhaitent souligner le magnifique devoir de mémoire que représente le Plugstreet 14-18 Experience. Un WAPITOUR a donc été organisé le 27 novembre dernier dans ce musée qui permet de découvrir la Grande Guerre, depuis le conflit mondial jusqu'à la réalité locale. Il n'est pas inutile de rappeler que le front de la première guerre mondiale s'est tenu pendant les quatre années du conflit à Ploegsteert. Les habitants de la région ont donc vécu au rythme des avancées des différentes armées. Les lieux et la scénographie de ce centre d'interprétation proposent une plongée passionnante et instructive dans le passé. Ce musée se veut concret et interactif. Il est ainsi possible de s'installer dans un espace cinéma dont les strates en terre ne sont pas sans rappeler les tranchées et la couleur du sous-sol de la région. Les visiteurs ont également l'opportunité d'observer une carte en relief qui retrace l'évolution du conflit sur le front de l'Yser et de la Lys. Enfin, des écrans tactiles invitent les curieux à effectuer leurs propres recherches dans l'histoire pour découvrir ou redécouvrir le quotidien de l'époque. Une centaine de membres de la CCI WAPI étaient présents ce soir-là...



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.

