

cci mag'

LE MAGAZINE DES ENTREPRISES

MENSUEL N°10
DÉCEMBRE 2019
ÉDITION LIÈGE -
VERVIERS - NAMUR



L'INVITÉ
PHILIPPE BODART
(NONNA)
L'APPÉTIT INSATIABLE
D'UN AUTODIDACTE

Dossier

**VOS CLIENTS VOUS VANTENT ?
VOUS VENDEZ !**

www.ccimag.be

ÉDITEUR RESPONSABLE: CHRISTOPHE NAA - RUE DE LA CENTRALE N°2 - 4000 LIÈGE (SCLESSIN) • CE MAGAZINE PARAÎT TOUS LES MOIS SAUF EN JUILLET ET EN AOÛT. N° D'AGRÈMENT: P705014

Mon entreprise

BOUGE

car mes dépenses énergétiques
font marche arrière

L'efficacité énergétique est un défi majeur pour toute entreprise. Demandez donc à **Caroline Craenhals, CEO de Belgian Scrap Terminal**. Luminus guide son entreprise tout au long des grandes étapes de sa transition énergétique. Et cela, grâce à des solutions durables pour l'optimisation de ses bâtiments et de ses procédés et en harmonie avec sa passion pour le recyclage.

Ces solutions lui permettent de réduire l'impact de son entreprise sur l'environnement et d'alléger sa facture. Mais l'efficacité énergétique, c'est aussi produire de l'énergie soi-même : avec des panneaux solaires, des éoliennes ou de la cogénération. En bref, c'est tout ce qui améliore l'efficacité énergétique de vos bâtiments, systèmes et équipements, ainsi que le confort et la performance de vos employés.

Découvrez nos conseils personnalisés pour être plus économe et plus durable
sur www.luminus.be/entreprise

Ensemble, faisons la différence.



Public/privé: créer des liens entre deux mondes

Par ces temps qui courent, les dirigeants et administrateurs d'entreprises publiques n'ont pas bonne presse. Le comportement ahurissant d'une poignée d'entre eux a jeté un voile de défiance sur l'ensemble de ces acteurs.

La réalité est heureusement éloignée des amalgames faciles. Au sein de ces institutions, une nouvelle génération de managers est en train de prendre place. Confrontés à la raréfaction des moyens publics et à la nécessaire rationalisation des coûts, ces dirigeants impriment une patte nouvelle. Ils affichent notamment (et nous ne pouvons que nous en réjouir) une volonté d'ouverture vers les entreprises privées, non seulement en s'inspirant de leur mode de gestion mais également en externalisant des activités « non-core business ». Une démarche dans laquelle la Chambre de Commerce aspire à les accompagner. Voici quelques semaines, la CCI a ainsi lancé un groupe de partage d'expérience spécialement dédié aux managers d'organismes publics (au travers du programme CNN). L'occasion de sensibiliser ces derniers aux savoir-faire multiples des entreprises de la région et de jeter des ponts entre deux mondes séparés par trop de méconnaissance et d'aprioris.

Les acteurs publics bougent. Beaucoup de PME peuvent leur emboîter le pas et se faire « agréer » valablement pour répondre aux appels d'offres. Non, ce n'est pas (plus) si lourd et compliqué...

Les entreprises publiques figurent parmi les plus gros donneurs d'ordre du pays. L'an dernier, à l'échelle nationale, elles ont lancé 20.000 appels d'offres pour un montant dépassant les 50 milliards d'euros. Une opportunité réelle dont nos PME auraient tort de se priver. En retour, ces entreprises publiques doivent tout mettre en œuvre pour travailler avec des acteurs locaux !

CHRISTOPHE LECLERCQ

PRÉSIDENT DE LA CCI LIÈGE-VERVIERS-NAMUR

“ Au sein de ces institutions, une nouvelle génération de managers est en train de prendre place »

Siège de Liège

Stade du Standard de Liège
Rue de la Centrale n°2 à 4000 Liège (Sclessin)

Siège de Namur

Chaussée de Marche 935A - 5100 Namur

Siège de Verviers

Avenue du Parc n°42 - 4650 Chaineux

info@ccilvn.be - www.ccilvn.be

Tél. : 04/341.91.91 - Fax: 04/343.92.67

Président

Christophe Leclercq



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

Éditeur responsable

Christophe Naa
Rue de la Centrale n°2 à 4000 Liège (Sclessin)



Chef d'édition

Céline LÉONARD
cl@ccilvn.be

Publicité

Solange NYS
Tél. 0476/97.30.87 - solange@ccimag.be

Journalistes

Alain BRAIBANT, France DEUSE, Stéphanie HEFFINCK,
Aurore JOLY, Céline LÉONARD, Bob MONARD,
Jacqueline REMITS, VDA.

Dossier

Stéphanie HEFFINCK & France DEUSE

Abonnements

Christine CHABOTTAUX - chc@ccilvn.be

Collaborations CCI

Jane BETSCH, Valentine DE BROGNIEZ, Jessica NOIROT
et Sabine RENAVILLE.

Photos

Bernard DACIER, EH-REPORTER, Stephan KERFF,
Visuels de L'Invité du mois: ICONOCLASH/OANNA/P. MORIAME.

Impression

AZ Print

Maquette et mise en page

Dreamcom - www.dreamcom.be
Sommaire: Sabine Renaville

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

Jean-Baptiste Corbisier (Briocoli)

C'est après avoir vu le documentaire 'Demain' que Jean-Baptiste Corbisier a décidé de faire sa part, tel le colibri de la légende, dans la philosophie du zéro déchet. Avec son projet Briocoli, cet étudiant-entrepreneur de l'Université de Namur propose des produits écoresponsables en ligne.



Jean-Baptiste Corbisier (Briocoli), à droite.

L'actualité du chef d'entreprise

Au programme de cette édition : la fin (ou presque) des centimes, les belles performances de la formation en alternance, le rajeunissement du marché de l'emploi...et bien d'autres infos encore !



Thierry Zintz UCL

Au sein de l'Union européenne, l'écosystème du sport représente 1 % de l'activité économique et 3 % des échanges commerciaux. Des chiffres loin d'être anodins qui en font un acteur économique à part entière. Portrait du sport sous tous ses aspects en compagnie de Thierry Zintz, Professeur en Management des Organisations Sportives (UCL).



Philippe Bodart (Nonna) : L'appétit insatiable d'un autodidacte

Il n'arrête jamais et est curieux de tout. Basé à Gembloux, Philippe Bodart est devenu en dix ans un des leaders du 'prêt à manger'. La qualité des produits, la sécurité alimentaire ou encore l'innovation sont quelques-uns des ingrédients d'une success story dans un secteur qui a monté en gamme.



© Iconoclash/Oanna/P.Moriamé

Vos clients vous vantent ? Vous vendez !

Depuis la nuit des temps, le bouche à oreille est sans doute le meilleur canal publicitaire... et le plus économique aussi. Quelle est la propension de recommandation de votre marque, de votre entreprise ? Comment tirer profit des témoignages de satisfaction de vos clients et les encourager à devenir... vos meilleurs ambassadeurs ? Réponses et témoignages dans ce dossier...



D. Bronne (Etillux), V. Trevisan (Deloitte Private) et O. Bronne (Etillux)



J-Ph. Dethier (Ateliers Dethier)



Un chantier de la société Eloy



Naxhelet Engie Repas



K. Beys (NGroup) et les Maman Noël de Martine Constant Consulting Group



C. Lange (Glutton)

Un gouvernement fédéral, et vite !

Tel est le cri d'alarme lancé par Olivier de Wasseige, administrateur délégué UWE, qui a rappelé les enjeux en cause. Dans un second article, l'UWE rapporte le triste constat de son point conjoncturel semestriel : le ralentissement économique qui s'est poursuivi en Europe comme en Wallonie...



© UWE

VIGAN passe l'aspirateur dans les bateaux !

A Nivelles, VIGAN conçoit et fabrique des équipements destinés au déchargement de produits en vrac, - principalement des céréales -, transportés par bateaux. La société, active depuis plus d'un demi-siècle, écoule une dizaine de gros portiques par an...



© EH-Reporters



Portraits

MY HOTEL

13

Logé au cœur des Ardennes sur le site de l'ancienne Papeterie Intermills, à deux pas du centre de Malmedy, MY HOTEL a ouvert ses portes ce 20 novembre. Ce tout nouvel établissement 4 étoiles compte 84 chambres.

Microspir

15

La spiruline, une micro-algue verte, véritable bombe de nutriments, pourra bientôt être consommée fraîche. Microspir, une spin-off de l'Université de Liège, développe et va commercialiser un photo-bioréacteur qui permettra d'en cultiver chez soi.

Alvalux

41

Serial entrepreneur américain, Michel Alvarez s'est installé en Belgique où il a, notamment, créé Alvalux. Basée à Liège, sa société, propose un dispositif médical portable capable d'améliorer les cicatrices.

Une Gaufrette Saperlipopette

45

Pâtisseries, Eric Michaux et son épouse Bénédicte ont lancé, il y a 5 ans, Une Gaufrette Saperlipopette. Cette enseigne gourmande aux saveurs d'antan fait battre le cœur historique de Liège. Un modèle à succès, répliqué avec l'ouverture d'une boulangerie puis d'un comptoir à glaces.

Agronova

47

Comme nombre de belles histoires entrepreneuriales, c'est dans un garage qu'est née l'aventure Deroanne. Un démarrage modeste, initié il y a précisément 30 ans. Depuis lors, que de chemin parcouru !



R. Gelhen (Groupe Gelhen)



M. Alvarez (Alvalux)



G. Blanchard et F. Darchambeau (Microspir)



L'équipe d'une Gaufrette Saperlipopette



Le robot d'Agronova

Automobile

New Renault Captur : ready to win !

39

Outre sur le best-seller de son segment en Europe, le « Captur », notre page « auto » s'attarde sur le Car-Pass et les alternatives au diesel. Quelle serait donc la meilleure combinaison de carburants et véhicules pour une flotte commerciale ?



Le livre du mois

Un playdoyer de l'innovation par tous et pour tous

56

Fred Colantonia publie son 8ème ouvrage. Un livre au fil duquel il se propose d'aborder l'innovation sous un angle innovant en transformant les contraintes en opportunités.



CCI

Partage d'expériences

49

Un nouveau profil enrichira bientôt la galaxie Alter Ego. Dès le mois de janvier 2020, un groupe de partage d'expériences dédié aux responsables maintenance verra ainsi le jour. Une innovation judicieuse au regard de Rémy Fontaine, Responsable maintenance chez Silox.



Hello Autumn Festivities

50

Pour ce "Drink d'automne" des membres de la Province de Namur, rendez-vous était donné chez Ethias à l'occasion du centenaire de l'entreprise.



MADE IN Hamois

52

Pour ce Made In Hamois, la CCI faisait étape au sein de Macors, une entreprise générale de construction, de rénovation et de transformation qui soufflait, cette année, ses 20 bougies.



5 to 8

55

Découverte des coulisses du Bureau d'architecture Luc Spits, une entreprise au style percutant se distinguant par ses réalisations contemporaines et résolument minimalistes.





Philippe Bodart (NONNA)

L'APPÉTIT INSATIABLE D'UN AUTODIDACTE

Il n'arrête jamais et est curieux de tout. Basé à Gembloux, Philippe Bodart est devenu en dix ans un des leaders du 'prêt à manger'. La qualité des produits, la sécurité alimentaire ou encore l'innovation sont quelques-uns des ingrédients d'une success-story dans un secteur qui a monté en gamme.

FRÉDÉRIC VAN VLODORP © P. MORIAMÉ/OANNA/ICONOCLASH

« **J**e suis parti sur l'idée que les gens mangent et mangeront toujours. Et j'ai pris goût à l'alimentaire ». Philippe Bodart est un homme plein de bon sens. Ce trait de caractère est peut-être lié à son passé familial et ses premières années professionnelles dans l'agriculture. De la prairie, ce Beaurinois est passé à la viande en gros à Ciney. « Ma carrière a évolué en fonction des opportunités d'avancer » se rappelle-t-il. « Je souhaitais reprendre une activité dans le secteur alimentaire avec une véritable valeur ajoutée, c'est-à-dire avec une activité de transformation et pas seulement de négoce. Et travailler dans le frais, c'est vivant ! ».

Cette occasion s'est présentée fin 2007 avec un démarrage au 1^{er} janvier en 2008. En 4 semaines, Philippe Bodart décide de quitter l'entreprise qui l'emploie et de reprendre Nonna, une société fournisseur de sandwiches et de salades à Petit-Enghien. « C'était un challenge avec de gros risques, mais j'étais convaincu d'y arriver. » Il est vrai que cette PME de 13 personnes n'est pas en bonne santé. « Il a fallu restructurer pour diverses raisons : pas de traçabilité, trop de personnel, etc. Heureusement, je comptais bien améliorer le potentiel existant et développer la clientèle jusqu'alors concentrée sur les magasins de proximité. »

Un chef d'entreprise ne doit donc pas avoir froid aux yeux. « Cette fonction exige beaucoup d'énergie et de sacrifices tant sur la vie privée que professionnelle. » Philippe Bodart a d'ailleurs embarqué son épouse dans l'aventure et aujourd'hui, ils n'ont pas de regret.

Après une première période consacrée à bien connaître le marché et son potentiel, la question des infrastructures s'est rapidement posée, entraînant la décision d'aller dans un bâtiment mieux organisé et situé sur une implantation géographique plus centrale, en l'occurrence à Gembloux proche des axes de distribution vers Bruxelles et le Grand-Duché de Luxembourg. Ce choix, tout comme l'évolution de la gamme des recettes, s'est avéré stratégique pour l'entreprise, offrant un nouvel élan.

Mais le contenant est également essentiel. « Nous avons modernisé le logo et surtout créé un packaging complètement différent par rapport aux autres produits concurrents. Cette décision a permis de gagner en notoriété et d'avoir un développement en tant que marque. » Nonna a par exemple été la première entreprise au monde à utiliser un emballage triangulaire en carton sous gaz. Plus généralement, la PME gembloutoise a été très tôt préoccupée par la problématique du plastique.

Évidemment, le succès de Nonna repose

également sur la qualité de ses produits et sur l'évolution des consommateurs. « Dès 2013, nous avons réalisé nous-mêmes nos recettes de salades avec une plus grande proportion de matières premières (thons, œufs, etc.) » précise Philippe Bodart. « Nous avons aussi lancé au bon moment les wraps, par exemple. »

La progression de Nonna est hors du commun.

« De 2011 à 2017, le chiffre d'affaires a augmenté de 30 à 60 % par an. Fallait-il limiter la progression ? C'est dangereux. » Cette croissance est allée de pair avec un nouveau bâtiment bien vite agrandi pour atteindre désormais 7.000 m² à Gembloux.

Dans le secteur alimentaire surtout avec les produits frais, la technologie tient une grande place. Tout problème de cette nature s'avère urgent à résoudre. Mais toute solution peut aussi permettre de franchir un palier. « Je suis en permanence en recherche d'évolution » souligne Philippe Bodart. « Ainsi, au milieu de l'année dernière, nous avons investi dans le traitement à haute pression pour augmenter la qualité et la durée de conservation. » Ne jamais s'arrêter, c'est un leitmotiv du patron.

Pour lui, 2020 coïncidera avec le démarrage d'un concept plus écologique et avec moins de conservateurs. « La réussite d'une entreprise, c'est anticiper et se mettre à la place du client. »

NONNA, C'EST :

- une entreprise spécialisée dans le prêt à manger
- une gamme complète de préparations culinaires : potages, salades, pâtes fraîches, sandwiches,...
- une clientèle constituée principalement de petites surfaces de proximité et de plateformes de distribution de catering aérien en Belgique, au Grand-Duché de Luxembourg et un peu en France
- un bâtiment de 7.000 m² implanté à Gembloux
- 60 collaborateurs
- 10 millions d'euros de chiffre d'affaires en 2018





Triangle Solutions RH
Belgium



INTÉRIM RECRUTEMENT & SÉLECTION

CONTACTEZ-NOUS !



Triangle Solutions RH
Belgium



Triangle talent
Solutions RH BELGIQUE



Triangle solutions RH
CONSTRUCTION

TRIANGLE SOLUTIONS RH
Intérim / Recrutement & Sélection
Tel : 02 217 01 90

info@triangle-solutions-RH.be
www.triangle-solutions-rh.be
f | @ | in



BIO EXPRESS

- Né le **25/2/1967** à Dinant
- **1987** : termine ses études secondaires à l'école d'agriculture de Saint-Quentin et reprend l'exploitation familiale
- **1992** : entre chez le grossiste en viande fraîche Gilson à Ciney. Commence dans une fonction commerciale, puis assure le suivi de production. Acquiert de l'expérience en terme de gestion d'entreprise
- **1995** : poursuit sa carrière dans l'entreprise Delvaux à Temploux, également grossiste en viande
- **2008** : reprend la société Nonna, spécialisée dans la fabrication de sandwiches et de salades
- **2010** : déménage l'entreprise de Petit-Enghien à Gembloux
- **2011** : innove en matière de packaging, franchissant un nouveau palier dans la croissance
- **2016** : mène une grande réflexion pour assumer l'insolente progression et décide d'acheter un bâtiment de 7.000 m²
- **2018-19** : investit dans la technologie de la haute pression et dans de nouvelles solutions d'emballage réduisant le plastique
- marié, 2 enfants
- Hobbies : gastronomie, marche

Coup de gueule

Les exigences en matière de réglementations effraient les entrepreneurs et obligent à prendre énormément de risques. Par principe, nous sommes censés tout connaître alors qu'on découvre beaucoup de choses au fur et à mesure.

DU TAC AU TAC

► Mes plus grandes qualités

Je suis curieux de tout, dans tous les domaines : innovation, recyclage, emballage... J'essaye d'aborder tous les problèmes et je m'efforce de résoudre toutes les questions. J'aime aussi donner la chance aux jeunes et aux femmes.

► Mes plus grands défauts

Avoir 25.000 idées dans la tête. Cela booste et... frustre. Je suis déjà projeté sur 2021 ! J'ai besoin de connaître tous les problèmes et j'ai aussi tendance à décider tout seul. J'ai de la peine à déléguer mais avec le temps, ça devient positif.

► Si c'était à refaire ?

Sans hésiter ! Je trouve davantage d'épanouissement dans la vie d'entrepreneur, même si j'ai plus de risques et de problèmes. C'est valorisant de constater le résultat de nos efforts. Je ne pense pas avoir commis d'erreur stratégique qui risquait de mettre l'entreprise en péril.

Coup de génie

Avoir perçu le potentiel et profité d'un secteur de niche en plein boom, le 'prêt à manger'. Et ce n'est pas un effet de mode !

Coup de cœur

Le nouveau bâtiment emblématique de notre évolution, ainsi que la machine haute pression et l'adaptation des emballages par rapport à la demande.

NONNA

Rue des Résistants 22 à 5030 Gembloux
Tél. : 081/600 803 - www.nonna.be

"96 % de clients satisfaits" et c'est vous qui le dites.



Chaque jour, Ethias met ses compétences et son expertise à votre service. Une étude indépendante l'atteste : vous avez élu Ethias comme " la marque d'assurance la plus forte en Belgique avec 96 % de clients satisfaits ".

Découvrez notre gamme complète de produits et services sur www.ethias.be/secteur-prive

ethias
sourire assuré

[Jean-Baptiste Corbisier (Briocoli)]

PRODUITS ZÉRO DÉCHET EN LIGNE ET AVEC BRIO

C'est après avoir vu le documentaire 'Demain' que Jean-Baptiste Corbisier a décidé de faire sa part, tel le colibri de la légende, dans la philosophie du zéro déchet. Avec son projet Briocoli, cet étudiant-entrepreneur de l'Université de Namur propose des produits écoresponsables en ligne.

JACQUELINE REMITS

► D'où vous est venue l'idée de créer cette activité?

J.-B. C. : « Un soir de 2017, alors que je regardais le documentaire 'Demain', de Cyril Dion et Mélanie Laurent, j'ai su que je voulais, moi aussi, contribuer à la transition écologique. J'ai toujours été sensible aux problématiques environnementales. Lors d'un échange universitaire, je me suis rendu compte de l'absurdité de notre société de consommation qui mène à la pollution de la terre. Je devais réagir ! À la fin de cette année-là, le concept de zéro déchet m'est apparu comme une évidence. J'ai commencé à approfondir le sujet, à faire des recherches et voir ce qu'il m'était possible de faire. »

► Qu'avez-vous décidé de faire?

J.-B. C. : « À 21 ans, j'ai décidé de me lancer dans l'entrepreneuriat et de mettre ma créativité au service de cette cause. À l'Université de Namur, j'ai proposé aux étudiants des produits écoresponsables, sains et locaux, qui leur permettent de réduire leur production de déchets. Au fil des semaines, cette démarche a suscité un engouement incroyable. En 2018, j'ai participé au concours *Osez Entreprendre* sur Bel RTL et me suis retrouvé parmi les gagnants. Cela m'a permis de recevoir une aide financière. Fin 2018, avec plusieurs étudiants, nous avons conçu la boutique Briocoli.be, lancée en ligne mi-juin 2019. »

► Quel est l'objectif de Briocoli?

J.-B. C. : « Au travers de la vente de ces produits, mais également de stands tenus sur le campus ou lors d'événements, l'objectif est de permettre aux étudiants et aux membres du personnel de l'Université de Namur de s'équiper



Le jeune entrepreneur du mois

- **Nom :** Jean-Baptiste Corbisier
- **Âge :** 22 ans
- **Formation :** 5^e année en Ingénieur de gestion à l'UNamur
- **Projet :** Briocoli
- **Concept :** boutique en ligne zéro déchet proposant des produits locaux écoresponsables

► Comment conciliez-vous vos études avec le développement de votre projet?

J.-B. C. : « J'ai pris le statut d'étudiant-entrepreneur alors que j'étais en 1^{re} année de master en ingénieur de gestion à l'Université de Namur. Cela me permet d'intégrer Briocoli au sein de mon cursus. J'ai la chance de pouvoir en faire le sujet de mon mémoire de fin d'études et d'y réaliser mon stage en entreprise. Je bénéficie également de l'accompagnement d'un mentor au sein de l'Université de Namur et de celui de Linkube, l'incubateur étudiant de la province de Namur. Ce sont des étapes importantes avant de me lancer. »

► Quelle est l'étape suivante?

J.-B. C. : « Depuis octobre, la boutique en ligne propose aussi de l'alimentaire en vrac avec de l'épicerie sèche (pâtes, céréales, graines, légumineuses, fruits secs...), des produits conditionnés dans des bocaux en verre consignés. Tous les mardis midi, je tiens un stand à l'Université de Namur où je vends mes produits et où il est possible de retirer ses commandes réalisées en ligne. Ces produits sont livrables à domicile dans toute la Wallonie. »

► Votre ambition?

J.-B. C. : « J'ai l'ambition de développer un point fixe fin 2020, un magasin physique dans la région de Namur, un endroit où les gens pourront venir rechercher leurs commandes et où seront gérés les stocks et toute la logistique. Après mes études, mon but est de vivre de cette activité et de partager cette philosophie du zéro déchet. »

et de se former afin de réduire leur production personnelle de déchets. À la rentrée 2019, j'ai lancé un pack zéro déchet à destination des étudiants namurois, essentiellement de l'université. »

► Quels produits proposez-vous?

J.-B. C. : « Je propose, d'abord à la communauté universitaire namuroise, ensuite à tout le monde avec le site en ligne, des produits durables, réutilisables et recyclables, tels que des gourdes, notre produit-phare à l'effigie de notre projet, des savons solides, des brosses à dents en bambou... Autant de produits visant à remplacer les emballages et les produits à usage unique. Dans la mesure du possible, nous nous fournissons chez des producteurs wallons. »

BRICOLI

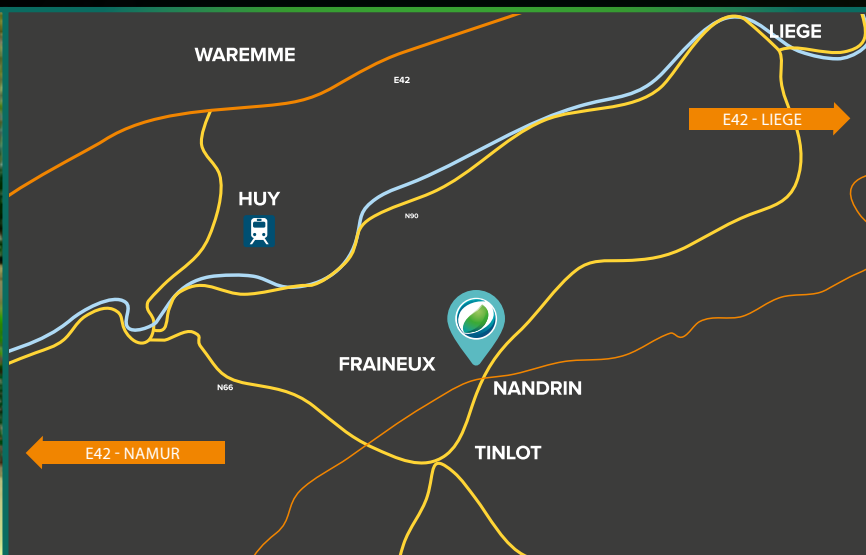
Plus d'infos: www.briocoli.be



HOBECO®

BUILD FUTURE

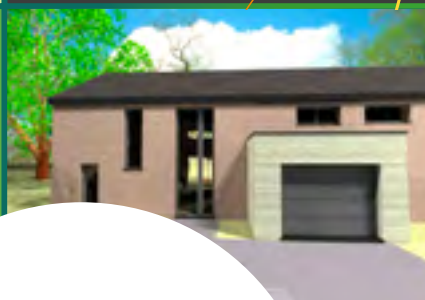
NANDRIN - CLOS DU CONDROZ



6 lots disponibles

Garage privé

3 chambres



HOBECO®
BUILD FUTURE



☎ 0800.980.90
www.hobeco-group.com

CONSTRUCTEUR ET PROMOTEUR DEPUIS PLUS DE 30 ANS !

Hobeco vous propose des constructions traditionnelles,
basse-énergie et/ou passives.



“NOUS NE SOMMES PAS DES CONSULTANTS ENFERMÉS DANS UNE TOUR D'IVOIRE”

Frapper à la porte de Deloitte Private? Un pas que certaines PME n'osent franchir. En cause, notamment, des services réputés onéreux qui s'adresseraient exclusivement aux grandes entreprises. Battant en brèche ces idées reçues, Vincent Trevisan (Partner) rappelle en quoi l'offre de Deloitte Private est 100 % taillée pour les PME.



► Allons droit au but: “je suis une PME, je ne vous intéresse pas?”

V.T.: « Si, bien au contraire! La confusion tient au fait qu'une partie de Deloitte travaille pour de grandes sociétés belges et multinationales. Pas nous! Nous sommes Deloitte Private. Nous proposons des services résolument orientés “PME, entreprises familiales et start-ups”. »

► La théorie c'est bien beau, mais connaissez-vous vraiment la réalité des PME?

V.T.: Bien sûr! Nous ne sommes pas enfermés dans une tour d'ivoire, déconnectés de la réalité. Une part importante de notre équipe est issue du monde de l'entreprise. Notre expérience de terrain garantit une compréhension des enjeux des PME wallonnes. Mais aussi des solutions pragmatiques et facilement applicables. Entre l'expertise pointue d'un big four et une offre de services adaptée aux PME, nous avons choisi le meilleur des deux mondes. »

► Faites-vous autre chose que de la comptabilité?

V.T.: « Si notre métier consistait à encoder des factures, nous serions morts depuis longtemps! Notre branche “expertise comptable” fait bien plus que de la comptabilité. Nous transformons des données statiques en outils de gestion. Notre programme édite des rapports clairs qui permettent au dirigeant de prendre des décisions en connaissance de

cause. Mais notre force c'est avant tout notre approche multidisciplinaire. Outre l'expertise comptable, nous délivrons des conseils dans les matières fiscale, juridique, financière, stratégique, sociale et patrimoniale. Nous pouvons traiter les demandes du client sous tous ces angles. En effet, même une question à priori simple entraîne des impacts multiples qui ne doivent pas être négligés. En d'autres termes, nous sommes le couteau suisse de nos clients! »

“ Entre l'expertise pointue d'un big four et une offre de services adaptée aux PME, nous avons choisi le meilleur des deux mondes. »

► J'ai confiance en mon comptable qui me suit depuis des années. Puis-je quand même faire appel à vous?

V.T.: « Évidemment. Vous avez un médecin de famille, ça ne vous empêche pas d'aller voir un spécialiste. Il en va de même dans ce cas-ci. Nous avons l'habitude de travailler de concert avec des bureaux comptables. »

► Recourir à vos services coûterait une fortune...

V.T.: « C'est faux. Si nos tarifs étaient à ce point élevés, Deloitte Private ne serait pas leader sur le marché des PME en Belgique. Par ailleurs, nous traitons la demande dans son ensemble. Nos clients ne doivent donc plus multiplier les intervenants. Une économie de temps et d'argent! »

► Le mot de la fin?

V.T.: « Nous sommes le partenaire de confiance de nos clients. Nous apportons une vision objective et un regard différent sur leur business, quitte à leur dire ce qu'ils n'ont pas envie d'entendre.

Nos clients ne sont pas des vaches à lait. Nous collaborons avec eux dans une relation de confiance, ancrée dans la durée. Nous les conseillons comme s'ils étaient des membres de notre famille et leur délivrons uniquement des conseils qui ont une valeur ajoutée.

En conclusion, une PME au service des PME. »

Deloitte.
Private

Rue Alfred Deponthière 46 à 4431 Loncin
Tél.: 04/349.35.35 - www.2deloitte.com

Vincent Trevisan (Partner Deloitte Private Liège):
vtrevisan@deloitte.com - Tél.: 0475 56 00 35

Facilitez-vous la vie !



Simplifiez votre travail : Caissons à un seul ventilateur sur toute la gamme Sky Air

Unique sur le marché : Nous sommes fiers de vous présenter nos nouvelles unités extérieures compactes à un seul ventilateur sur toute la gamme Sky Air – de 3,5 à 25 kW.

- › Plus grande flexibilité de positionnement, transport et installation facilités
- › Facilité d'entretien et de manipulation inégalée sur le marché, avec accès aisé à tous les composants et afficheur à 7 segments
- › Rafraîchissement fiable grâce à la carte électronique refroidie par réfrigérant
- › Large gamme d'unités intérieures R-32 raccordables



[MY HOTEL]

DERNIÈRE ÉTAPE D'UNE RECONVERSION RÉUSSIE

Le 20 novembre dernier, MY HOTEL ouvrait officiellement ses portes sur le site de l'ancienne papeterie Intermills. Affichant 84 chambres, cet établissement 4 étoiles vient compléter les multiples infrastructures (cinéma, immeubles à appartements, business center...) inaugurées au cours des dernières années sur le site malmédien. Une ambitieuse reconversion initiée par le Groupe Gehlen.

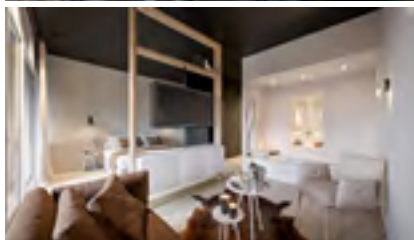
84 chambres (dont plusieurs suites exclusives), un bar lounge, un restaurant bistronomique, un espace wellness, des salles de séminaires : à quelques pas du centre de Malmedy, MY HOTEL a fière allure. Inauguré voici quelques semaines, cet établissement 4 étoiles s'inscrit comme un aboutissement dans la reconversion du site Intermills. Une renaissance initiée en 2011, lors du rachat des 8,5 hectares de la papeterie Steinbach (filiale du groupe Intermills) par le Groupe Gehlen.

Une faillite difficile à accepter

Petit retour en arrière. Au début des années 2000, la papeterie malmédienne est contrainte de fermer ses portes, et ce après plus de 150 ans d'activité. En janvier 2011, le Groupe Gehlen, entreprise générale forte de 300 collaborateurs et très active dans la région, est contacté par le curateur de la faillite. Un appel auquel est sensible le fondateur du groupe, Roger Gehlen. Malmédien, celui-ci a toujours été attaché à sa commune. Aussi, à l'instar d'autres habitants, a-t-il eu du mal à accepter la faillite de la papeterie Intermills, et le chancre industriel laissé derrière elle. Après avoir analysé le site et estimé les travaux d'assainissement à prévoir, le groupe waimois rachète quelques mois plus tard l'ensemble des 8,5 hectares dans le but de les réhabiliter totalement. À ce stade, 20.000 m² des bâtiments sont valorisables. Le reste du site doit être démolit et assaini.

Patrimoine local

La réflexion pour la reconversion de l'ensemble du site est rapidement mise en route. Un projet qui va s'inscrire comme un partenariat public-privé, en concertation avec la Ville de Malmedy, la Région Wallonne et la SPI. Les travaux démarrent en 2012. La première phase consiste à réhabiliter l'ancienne conciergerie de la papeterie en espaces de bureaux. Suit, ensuite, le cloisonnement des halls industriels ainsi que les différentes démolitions et assainissements nécessaires.



Roger Gehlen (fondateur du Groupe Gehlen), initiateur d'une reconversion aussi ambitieuse que réussie.

Enfin, les travaux de réaffectation des bureaux de l'ancienne usine se mettent en place, avec la volonté de conserver au maximum les façades d'époque. Cela permet à cet ancien fleuron de l'industrie locale de perpétuer son nom, mais également de lui rendre une nouvelle vie, tout en conservant les qualités architecturales des bâtiments.

Inaugurations en série

Depuis lors, les inaugurations se sont multipliées sur le site qui s'est mué en véritable pôle touristique et d'affaires. L'Intermills Business & Events Center a ainsi été inauguré en 2014. Le cinéma Moviemills a fait son apparition en 2015. En 2018, deux immeubles comptant un total de 14 appartements ont vu le jour. En avril 2019,

enfin, l'Escape Challenge Malmedy, un espace ludique dédié tant aux entreprises qu'au grand public a à son tour ouvert ses portes.

La plus grande salle de spectacle de la province

Au cœur de ce complexe s'illustrant par sa mixité, MY HOTEL s'inscrit comme un parfait complément aux infrastructures installées sur le site. Un établissement dont l'ouverture a permis la création d'une quarantaine d'emplois. Résolument animée, la fin d'année 2019 a également vu l'inauguration de « La Scène », un espace polyvalent de 2.800 m² qui avec une capacité d'accueil de 3.500 personnes s'affiche comme la plus grande salle de spectacle de la province. Rien que ça !

MY HOTEL

Rue Devant les Grands Moulins, 25
à 4960 Malmedy
Tél. : 080/78.00.00 - info@myhotel.be
www.myhotel.be

LA BELGIQUE EST 9^e AU CLASSEMENT DIGITAL EUROPÉEN

AUGMENTEZ VOTRE IMPACT GRÂCE AU DIGITAL

La Belgique a obtenu la 9^e place (sur 28 États membres) du Digital Economy and Society Index (DESI) de 2019. Si ce résultat est appréciable, nous pouvons faire mieux. Sauter le pas de la digitalisation, c'est à la fois améliorer ce score national et vous armer contre la disruption. Des communications rapides et sûres, un gain d'efficacité et une plus grande réactivité sur un marché en évolution : voilà ce que vous avez à y gagner.

La Belgique obtient un score de 59,4, une progression par rapport à 2018. Pourtant, les autres pays nous rattrapent, et nous perdons une place au classement.

La digitalisation repose sur les 4 facteurs suivants. Découvrons nos forces et nos faiblesses.

INFRASTRUCTURE HYPERCONNECTÉE

Votre infrastructure IT, connectivité et applications cloud incluses, est la base de votre digitalisation. Une bonne préparation pour les défis de demain est donc indispensable.

CONNECTIVITÉ



De nos pays voisins, seuls les Pays-Bas et le Royaume-Uni s'en sortent mieux.

CLOUD



31% > moyenne de 18 % dans l'UE

La Belgique est en 6^e position, après la Finlande, la Suède, les Pays-Bas, le Danemark et l'Irlande. Grâce au cloud, les entreprises vont booster: flexibilité opérationnelle et financière, continuité des affaires, espace pour les données, etc.

5G



Nous devons en partie cette place à l'absence d'un accord pour les licences 5G, ce qui nous empêche de profiter de ses avantages de vitesse et de capacité.

CYBERSÉCURITÉ

PAYS LES MIEUX PROTÉGÉS

1^{er} Finlande | 2^e Estonie | 3^e Allemagne | ... 9^e Belgique ... | 27^e Grèce | 28^e Malte

Les cas de cybercriminalité établis, les initiatives nationales de cybersécurité et la vulnérabilité des connexions internet sont à la base de ce classement.

La digitalisation crée un nouvel environnement IT d'appareils mobiles, d'apps et d'échange constant de données. De quoi fragiliser n'importe quelle entreprise. De plus, clients et partenaires sont toujours plus attentifs à votre stratégie de sécurité. Saviez-vous que les dommages d'une attaque sont six fois plus élevés que les coûts d'une bonne stratégie ?

LIEU DE TRAVAIL DIGITAL

12^e
place

La proportion de travailleurs pouvant attester de **compétences digitales**, basiques et avancées, progresse trop lentement. Nous devons absolument investir dans ces skills. Mieux formés, les citoyens seraient capables d'utiliser plus d'outils numériques dans un cadre professionnel. Une excellente nouvelle pour la productivité, la flexibilité et la mobilité des collaborateurs dans un environnement digital.

INNOVATION

21%
des firmes belges ont recours aux big data

Malte remporte l'or dans cette catégorie, avec 25 %. La Belgique est troisième. Pourtant, les big data mettent en lumière les nouveaux services et modèles nous permettant de rester concurrentiels. Si la Belgique est l'un des **grands innovateurs** d'Europe, c'est grâce à nos PME innovantes qui collaborent entre elles et au nombre d'entreprises qui proposent des formations en IT.

Du potentiel pour la Belgique et votre entreprise ?

La Belgique se débrouille bien, mais le potentiel reste énorme. La digitalisation des PME doit garder la cadence. Vous vous demandez comment conserver votre avantage concurrentiel dans cette économie digitale ? Les technologies ont tant à vous apporter.

Proximus vous aide à les choisir et mettre en oeuvre de façon optimale. Think possible.

Renseignez-vous sur proximus.be/thinkpossible



proximus
entreprise

[Microspir]

UN PEU DE SPIRULINE FRAÎCHE AU PETIT DEJ'

La spiruline, une micro-algue verte, véritable bombe de nutriments, pourra bientôt être consommée fraîche. Microspir, une spin-off de l'Université de Liège, développe et va commercialiser un photo-bioréacteur qui permettra d'en cultiver chez soi.

JACQUELINE REMITS

Selon l'OMS (Organisation mondiale de la Santé), la spiruline est le meilleur aliment pour l'humanité au 21^e siècle et, selon l'Unesco, le plus complet pour demain. Cette micro-algue, super-aliment reconnu pour ses qualités nutritionnelles, existe depuis plus de 3 milliards d'années. Déjà consommée par les Aztèques, elle l'est, dans nos pays occidentaux, depuis une vingtaine d'années. Comme elle concentre une grande quantité de protéines végétales (entre 65 et 70 %), de vitamines (C, B12), d'antioxydants (bêta-carotène) et de minéraux (magnésium, calcium, fer), elle est appréciée des sportifs, des végétariens, des personnes âgées et des familles désireuses de s'alimenter sainement. Les ONG l'utilisent aussi beaucoup pour lutter contre la malnutrition. Le hic : cette micro-algue étant achetée en poudre, il n'est pas toujours aisé d'en connaître la provenance. « *La spiruline fraîche, plus encore que celle en poudre, possède de très grandes qualités nutritives, en outre, son goût est plus doux et elle est facilement digérée* », souligne Gersande Blanchard, chercheuse à l'Université de Liège, porteur de projet principal de la spin-off Microspir, au départ projet First Spin-Off financé par la DG06 de la Région wallonne.

Technologies de pointe

Microspir développe et va commercialiser un appareil qui permettra aux particuliers de cultiver et de consommer de la spiruline fraîche au quotidien sous forme de cures. Cette performance est le fruit de l'utilisation raisonnée de technologies de pointe pilotées par un microordinateur. « *Ce photo-bioréacteur fermé permet aux microorganismes de réaliser la photosynthèse grâce à des LED, un système de chauffage (la spiruline vivant dans les eaux tropicales à 35°) et un système de brassage pour pouvoir amener le CO₂ nécessaire à la photosynthèse et maintenir la culture en mouvement. Le tout est contrôlé par un microordinateur et des capteurs et a été pensé aussi pour minimiser les dépenses énergétiques.* » Le système filtre l'eau et permet de récolter simplement la micro-algue fraîche



Microspir développe un appareil qui permettra aux particuliers de cultiver et de consommer de la spiruline fraîche au quotidien sous forme de cures.

pour la consommer à la demande.

Trois années de recherche et développement ont été nécessaires à l'équipe composée, au départ, de trois scientifiques, les docteurs Gersande Blanchard, Bruno Delille, chercheur qualifié FNRS, et François Darchambeau, et rejoints depuis par l'entrepreneur Robin Crunenbergh, pharmacien MBA, chargé du développement, du business plan et des levées de fonds. Le photo-bioréacteur est protégé par un brevet déposé en juillet 2018. « *Actuellement, nous disposons d'un prototype et nous travaillons sur l'ergonomie avec des designers industriels afin d'amener notre incubateur prêt à être industrialisé fin 2019*, reprend Gersande Blanchard. *Ensuite, nous aimerions mettre notre produit dans les mains de testeurs et, dans la foulée, créer la société au début du 2^e trimestre 2020.* »

Nouvelle levée de fonds

Une nouvelle levée de fonds est actuellement en cours. « *Nous avons reçu des financements pour le développement de notre appareil*, reprend Gersande Blanchard. *Nous sommes à présent en recherche d'investisseurs privés et publics, tout en poursuivant la finalisation de notre appareil.* » Le Spirhome, tel est le nom donné au photo-bioréacteur, va donc permettre à chacun d'avoir directement accès aux bienfaits de cette mine



Les docteurs Gersande Blanchard et François Darchambeau.

de nutriments en récoltant une dizaine de grammes de spiruline tous les matins. « *C'est idéal pour bien commencer la journée en intégrant la spiruline dans un smoothie, un yaourt ou un jus de pomme* », ajoute Gersande Blanchard. Quand on sait que le marché mondial de la spiruline sèche représente 200 millions d'euros avec une croissance annuelle de 7 %, on imagine les perspectives de développement de cette innovation wallonne. Qui plus est, bonne pour la santé.

MICROSPIR

Unité d'océanographie chimique de l'Université de Liège - Gersande Blanchard : gersande@microspir.com
www.microspir.com

BELCCO OLYMPIQUES

GAMES

Cindy Vrysen
Athlète de la propreté



VOS CLIENTS VOUS VANTENT? VOUS VENDEZ!

Il constitue le moyen le plus ancien, mais aussi le plus efficace, pour étoffer durablement son portefeuille clients.

Se nourrissant de la satisfaction du consommateur, le bouche à oreille cimente la notoriété d'une entreprise.

S'il a toujours existé, l'avènement du web et des réseaux sociaux a donné à ce principe de recommandation une puissance plus grande encore.

Dans ce dernier dossier de l'année, l'équipe du CCI^{mag} tend son micro à des sociétés qui ont parfaitement intégré le fait que leurs clients étaient aussi leurs meilleurs ambassadeurs. Dans la foulée, des utilisateurs de leurs services nous exposent pourquoi ils collaborent avec ces entreprises et pas d'autres.

FRANCE DEUSE & STÉPHANIE HEFFINCK



Mesurer la propension de recommandation: le « NPS », outil à mille facettes...

Oxymore Company (www.oxymorecompany.com) s'attache à développer les performances commerciales de l'individu, de l'équipe,... en mixant approche théorique et mise en application... Si les compétences liées aux techniques de vente sont requises pour performer, celles qui sont relatives aux attitudes et comportements sociaux sont tout autant primordiales; et, parmi ces dernières, le réflexe de se faire recommander! Managing Director d'Oxymore, Xavier Teichmann insiste sur le caractère stratégique de ce qui devrait être un véritable automatisme dans le chef des « Sales ». Training Partner à HEC Liège Executive Education pour le « Sales Management » et le « Certificat Universitaire en Vente » ainsi qu'expert invité à la VUB où il enseigne « l'Art de la Persuasion » et « les Techniques de Vente Internationales » à la Brussels Diplomatic Academy, Xavier aborde ce thème, pour CCI mag', en s'arrêtant sur un outil en particulier, le « NPS ». Le Net Promoter Score® mesure la propension de recommandation à un tiers d'un produit, service,... par ses utilisateurs.



► Comment établir un « NPS » et sur quelles indications aboutit-il?

X.T.: « Aux clients, on pose une simple question : quelle est la probabilité que vous recommandiez notre enseigne, produit, service... à un tiers ? On leur donne la possibilité de répondre par une note de 0 à 10. On considère que ceux qui sont dans la tranche « 9-10 », sont des promoteurs, la catégorie des « 7-8 » étant neutre. Quant à ceux qui ont mis une note de 6 ou moins, ce sont des détracteurs. Le calcul du NPS se fait en soustrayant le pourcentage de détracteurs à celui des promoteurs. L'idéal, évidemment, est d'obtenir un score supérieur à 0 ! »

► Quels sont précisément les intérêts d'une telle mesure?

X.T.: « Tout d'abord, le NPS permet d'objectiver la propension de recommandation. Il devrait en découler des réflexions touchant à l'amélioration continue de l'entreprise. Qu'est-ce qui a amené les clients à nous donner telle ou telle note ? Une catégorie à considérer, en particulier, est celle des détracteurs, surtout si vous avez pris la peine d'introduire, dans le formulaire, une sous-question demandant d'apporter des motivations à la réponse 1. Elles donneront donc parfois des pistes sur ce qui peut être changé et amélioré, voire sur ce qui sera peut-être la norme du marché demain. Donc, vous pourrez prendre une longueur d'avance sur votre concurrent. Un exemple un peu simpliste : si quelqu'un relève que telle marque automobile ne propose le GPS qu'en option alors qu'il est inclus, de base, dans tous les modèles de quelques autres marques, on pourrait peut-être en déduire que, dans le futur, cela deviendra généralisé. Il est donc temps d'analyser ce point ».

► Si on poursuit votre logique, le NPS pousserait l'entreprise, la marque, à innover?

X.T.: « Oui, il peut fournir une orientation que pourraient prendre des innovations dans votre marque, mais il serait dangereux évidemment de ne se baser que sur des indices d'innovations par le marché. Il faut, parallèlement, poursuivre un processus de réflexion de son côté pour innover

en sortant des propositions sur ce qui n'existe pas encore. C'est rarement d'un NPS que l'on peut obtenir cela, les répondants se limitant souvent à vous comparer à ce qu'ils connaissent et que les autres proposent ».

► Revenons aux détracteurs... qui peuvent, finalement, devenir des ambassadeurs de notre marque/société...

X.T.: « Je me répète, un client qui critique donne des indications sur ce qui ne va pas dans mon entreprise. Et que je peux éventuellement changer. Aujourd'hui, et le phénomène est encore plus perceptible avec Internet, les réseaux sociaux,... il est essentiel de répondre aux attaques en montrant son ouverture d'esprit. De la sorte, on séduit aussi un tiers qui lirait la réponse apportée à la personne mécontente. On fait d'une pierre deux coups. Et, quand vous gérez bien les plaintes, vous pouvez parfois constater que ceux qui étaient contrariés, dans un premier temps, deviendront... vos meilleurs ambassadeurs ! »

► Bien entendu, les « promoteurs » sont aussi une mine d'or!

X.T.: « Évidemment. Parmi ceux qui nous ont gratifié d'un 9 ou 10, nous trouverons certainement l'une ou l'autre personne qui acceptera de nous donner le nom d'une de ses connaissances que nous pouvons contacter de sa part. Nous pouvons aussi aller plus loin en lui demandant s'il est d'accord de témoigner directement de cette satisfaction auprès de l'un de nos prospects par téléphone. Certaines sociétés couplent parfois cette démarche à un avantage pour leur client témoin, ... »

► Un NPS n'a donc que des avantages?

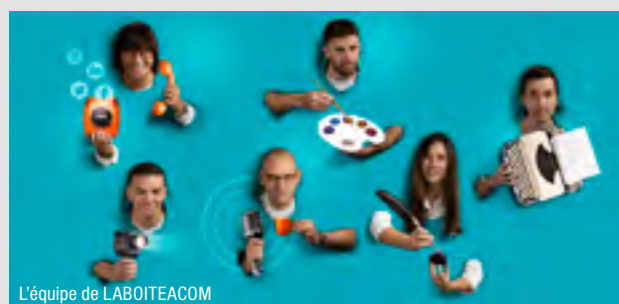
X.T.: « C'est le cas si les résultats sont utilisés à bon escient. L'effet pervers serait de faire du NPS un outil de contrôle et de répression. Les dérives seraient alors, par exemple, que le constructeur automobile réduise des pourcentages octroyés au concessionnaire sur base de résultats insatisfaisants de cette seule enquête et que, in fine, ce concessionnaire ne soit tenté de biaiser celle-ci, en incitant ses clients à lui offrir un bon score, moyennant l'un ou l'autre avantage. Là, je ne fais qu'imaginer l'une des potentielles dérives, mais le cas pourrait réellement se présenter !

► Dans le processus de vente, les recommandations sont un outil puissant. Comment en gagner, comment les encourager ?

X.T.: « Partons de ce constat : nous avons tous et toutes un cercle d'amis, connaissances, collègues autour de nous, dans lequel on peut entrer plus aisément en ayant en commun un membre de ce cercle. Bref, dans un monde où nous devenons de plus en plus méfiants sur ce qu'on nous vend et où nous sommes toujours davantage sollicités, téléphoner en faisant référence à un contact « lien », surtout s'il est très fort, a quasiment valeur de recommandation ! On n'insistera jamais assez sur la puissance d'un réseau. Alors, n'hésitez pas à créer des liens, à vous faire recommander, mais soyez aussi enclin, de votre côté, à recommander autrui. Devenez également un connecteur ! »

LABOITEACOM, ADEPTE DU TÉMOIGNAGE CLIENT...

Pour Pascal François, directeur-producteur de LABOITEACOM, le témoignage client rassure et aide la conversion d'achat. « Dans un secteur hyper concurrentiel comme la construction par exemple, le client aime collecter des avis sur internet, depuis son divan, concernant le cuisiniste ou le couvreur qu'il souhaite contacter pour réaliser ses travaux. En B to B, il faut être plus subtil et bien emballer le témoignage client. Il faut une identité visuelle, des clés de langage et apporter une esthétique au fond du message ». Pour faire du 360° et proposer un service complet, l'agence multimédia, récemment installée aux Plenesses, dispose d'équipes capables d'adapter le message aux différents médias et supports. « Pour que le message soit efficace, il doit respecter les codes du support utilisé. On ne communique pas dans la presse écrite comme en vidéo c'est évident, mais les codes d'Instagram sont également différents de ceux de Facebook ou LinkedIn » explique Pascal François, intimement persuadé que le Cross Media est la clé pour booster la notoriété.



L'équipe de LABOITEACOM

LABOITEACOM: Les Plenesses

Rue du Progrès, 8 à 4821 Andrimont - www.laboiteacom.be

TRAGECO: Rue du Milan, 1 B à 4950 Waimes
www.trageco.be

Trageco a fêté ses 50 ans comme elle ne l'aurait jamais imaginé

Spécialisée en travaux routiers, Trageco gère des chantiers publics et privés et exploite une carrière de grès ainsi qu'une centrale à béton. Située à Waimes, la société familiale est composée de 80 collaborateurs et gérée par la troisième génération de la famille Lecoq qui attache une grande importance à la communication, tant interne qu'externe. « J'ai découvert LABOITEACOM grâce à une vidéo qu'ils avaient réalisée pour une autre entreprise et j'ai voulu les rencontrer pour concevoir des vidéos sur les métiers de voirie à l'occasion de nos 50 ans » nous raconte Gaëlle Lecoq, administratrice de Trageco. « En discutant, l'idée de concevoir toute une campagne cross media autour de l'anniversaire de la société a vu le jour. Et là, ils sont venus avec plein d'idées : la réalisation de contenus éditoriaux, de capsules vidéo conçues pour le web et les réseaux sociaux, d'un dossier de presse, un plateau télé lors de la réception d'anniversaire pour présenter les vidéos sur les métiers de l'entreprise, une brochure interactive avec une appli... Ils nous ont accompagné pendant 8 mois et ont eu le don de nous transmettre l'amour de leur métier. Ça donne vraiment envie de travailler avec eux ! »

VEBI: RÉFÉRENCES, AVIS POSITIFS,... : CRÉDIBILITÉ ACCRUE

Le diplôme de sciences économiques de Pierre Vancampo ne le prédestinait pas à l'activité professionnelle qu'il exerce aujourd'hui. Mais l'homme est un passionné de photos et, davantage encore, de celles qui sont chargées d'une dimension pédagogique. Le domaine de la photographie à 360° rencontre particulièrement ses attentes, avec les aspects techniques et créatifs qu'il lui permet d'explorer.

Pierre se spécialise alors dans les visites virtuelles pour les hôpitaux, même s'il reste ouvert à d'autres secteurs d'activités ; son premier client est le Chirec, pour un service qui suscite beaucoup de questions et d'appréhensions dans le chef des patients : celui de la Procréation Médicalement Assistée. Aujourd'hui, bien d'autres centres hospitaliers, à Huy, Charleroi, Liège, Bruxelles, Namur ou Tournai lui ont demandé d'immerger leurs patients en plein cœur de départements spécifiques... par l'image, alimentée de commentaires. « Ces centres y voient plusieurs avantages, dont le premier est de rassurer les patients qui peuvent déjà se représenter la salle d'opération, ses instruments, les infrastructures qui les accueilleront, etc. ! », explique-t-il.

RELAYER LES AVIS FAVORABLES...

« Les avis favorables, les recommandations sont vraiment la meilleure des publicités », estime notre interlocuteur. Le bouche à oreille fonctionne à plein régime pour celui-ci, en premier lieu au sein même des départements de l'établissement. Et, même s'il avoue devoir structurer sa démarche en ce sens, le photographe est convaincu que l'espace « testimonial » qu'il a ménagé sur son site internet lui amène aussi des clients. « Il n'hésite donc pas à encourager et relayer les témoignages sur son site Internet, citant les noms des personnes qui s'expriment, leur service, leur entreprise. Et à faire défiler le logo de références. « Tout ceci a un effet rassurant et cela confère de la crédibilité à votre entreprise ; c'est valable quel que soit le secteur d'activités et vraiment indispensable dans le mien en particulier »,



Vebi pour CHR Mons-Hainaut

ajoute-t-il. S'il reconnaît que 90 % de sa clientèle lui provient de ses opérations de démarchage, Pierre peut s'appuyer sur des appréciations positives pour lever les derniers doutes de ses prospects. « Ce qui est intéressant, c'est que chacun pointera un aspect différent qui lui a plu : la vitesse d'exécution, la qualité, le prix... » relève celui qui s'est aussi doté d'une page LinkedIn et Facebook pour favoriser les partages d'impressions.

« Notre collaboration avec VEBI.be a été exemplaire à tous points de vue : écoute de nos attentes, rapidité de réaction, précision des adaptations, disponibilité d'esprit et d'horaire... »

Catherine Marissiaux, Chef du Service Communication - CHC (Liège)

« La salle d'opération est un monde rempli de mystère et difficile à appréhender ; Pierre et son assistante y sont rentrés sans difficulté. »

Dr M. Triffaux, Chef du service neurochirurgie - CHWaPi

VEBI: Rue de la Résistance, 78 à 7540 Tournai
0479/84.02.98 - www.vebi.be



Parce que **notre cohésion** contribue
au **bien-être de chacun...**



... **spmt arista** change de nom et devient :

cohezio 

Ensemble, prenons le bien-être au sérieux

Chaque jour, nous sommes proches de vous. Nous sommes le partenaire qui conjugue des disciplines complémentaires (conseillers en prévention, médecins, psychologues, ergonomes, ingénieurs...), et qui assure le respect de la santé et de la sécurité au travail. Nous vous accompagnons pour favoriser l'épanouissement de vos travailleurs. Ensemble, nous nous inscrivons dans une action continue et cohérente... **Et de cette cohésion réussie, naîtra le bien-être de chacun !**



**Surveillance
de la santé**



**Sécurité
au travail**



**Aspects
psychosociaux**



**Leadership,
management**

Service Externe de Prévention et de Protection au Travail

Boulevard Bischoffsheim 1-8 • 1000 Bruxelles • T. +32 (0)2 533 74 11 • info@cohezio.be • www.cohezio.be

DELOITTE PRIVATE, PARTENAIRE DE CONFIANCE DANS LA GESTION ET LA TRANSMISSION D'ENTREPRISES FAMILIALES



Didier Bronne est en passe de confier la direction d'Etilux à son fils Olivier, un passage de témoin accompagné par Vincent Trevisan (au centre) de chez Deloitte

Deloitte Private traite entre 25 et 30 dossiers de transmissions d'entreprises par an en Wallonie. Grâce à ses équipes multidisciplinaires, elle prend en charge les aspects financiers, fiscaux, juridiques et sociaux (gestion des contrats et du personnel) d'une transmission. « Dans ces missions, nous sommes le trait d'union entre le vendeur et l'acquéreur ou entre les générations dans les cas de transmissions familiales » explique Vincent Trevisan, Associé Deloitte Private. « Notre rôle est d'objectiver les situations personnelles de chacun tout en assurant la pérennité de l'entreprise. Dans le cas de transmission familiale, d'autres éléments doivent être pris en compte, principalement la volonté d'être équitable envers les enfants actifs et non actifs dans la société. Il faut alors être créatif pour répondre à cette demande tout en respectant les contraintes propres au dossier ».

“Le bouche à oreille reste notre meilleure carte de visite, surtout dans des domaines où la confidentialité est importante”.

Etilux: poursuivre le développement de la société familiale

Etilux a été fondée en 1972 par Didier Bronne. 47 ans plus tard, cette société familiale liégeoise offre une multitude de produits : étiquetage, marquage, solutions de traçabilité, emballages, adhésifs, solutions audiovisuelles... Grâce à son site d'e-commerce en 6 langues, Etilux sert autant les sociétés liégeoises qu'internationales et exporte des produits de marques propres ou renommées dans plus de 40 pays. Aujourd'hui, Didier Bronne est en passe de confier la direction d'Etilux à son fils Olivier. Une étape importante dans la vie de l'entreprise qui a été mûrement réfléchie et pour laquelle la famille Bronne a souhaité bien s'entourer. « C'est grâce à un travail d'équipe mené avec notre avocat fiscaliste, notre banquier, certains administrateurs et Vincent Trevisan de chez Deloitte que nous avons finalement abouti » explique Didier Bronne, fondateur et président d'Etilux. « Pour gérer ce passage de témoin, nous souhaitons quelqu'un de neutre et ne pas confier ça à notre réviseur. L'équipe de Vincent Trevisan avait bonne presse et nous avions des échos favorables de transmissions réussies qu'elle avait traitées » ajoute Didier Bronne. « Au départ, j'avais un peu peur de faire appel à une grosse structure, mais j'ai été agréablement surpris par leur disponibilité, leur écoute et leur créativité. Je suis même convaincu que Vincent et son équipe continueront à nous suivre à l'avenir » confie Olivier Bronne, administrateur délégué.

DELOITTE PRIVATE:

Rue Alfred Deponthière, 46 à 4431 Loncin
Tél. : 04/349.35.35 – vtrevisan@deloitte.com

ETILUX: Rue de l'Espérance, 42 à 4000 Liège

Tél. : 04/224.99.99 – info@etilux.be – www.etilux.be

COGEBAT: DONNER UN CADRE RASSURANT...

Entreprise générale de construction et rénovation comptant une vingtaine de collaborateurs, Cogebat a été fondée par Pascal Vandermeulen. « Notre chiffre d'affaires est généré à 90 % par la construction résidentielle et, pour le reste, par quelques immeubles d'appartements et clients corporate », précise ce dernier. « Tant en rénovation qu'en construction neuve, nous ne faisons que du sur mesure et jamais de clé sur porte », complète-t-il. L'entreprise traite en direct avec des bureaux d'architectes avec lesquels une relation de confiance s'est instaurée souvent depuis de nombreuses années. « J'ai coutume de dire que l'architecte opère 50 % de ma démarche commerciale », sourit le fondateur de la société. « C'est après son analyse comparative que nous rencontrons le client final et que nous pouvons alors faire valoir les compétences et services de Cogebat ». À ce moment, Pascal aligne des références et met l'accent sur les appréciations laissées par ceux et celles qui ont choisi sa société. Dans son secteur et, en particulier, dans le milieu dans lequel évoluent ses clients finaux, ce sont des arguments de poids qu'il ne manque jamais d'avancer. « La majorité de la clientèle est constituée de membres de la noblesse de Belgique où le bouche à oreille est primordial. Ils se renseignent énormément sur vous - et c'est légitime -, avant de vous accorder leur confiance. Lors de nos entretiens, nous citons donc des familles avec lesquelles nous avons travaillé et cela pose immédiatement un cadre rassurant ». En présentant, sur son site internet, ses divers chantiers, en photos et en vidéos, l'entreprise renforce cet effet. Et, pour donner d'autres gages encore de son professionnalisme, elle publie, avec leur accord, les témoignages, remerciements, commentaires positifs que ses clients lui font parvenir par courriel. C'est devenu un réflexe depuis les débuts de son activité, « sur les conseils de notre



webmaster », ajoute Pascal Vandermeulen qui signale que, par souci de discrétion, seule apparaît l'initiale du nom des personnes, qu'il s'agisse d'architectes ou de leurs clients.

“Je suis heureux de toute l'ardeur que vous et vos hommes mettez au service du Maître de l'ouvrage”

(Architecte P.C, Court-Saint-Etienne)

“Nous avons apprécié l'exactitude, la politesse et le savoir-faire des différents intervenants”

(Bruno S., Eghezée)

COGEBAT: P.A.F Le Préolia

Avenue des Moissons, 13 à 1360 Perwez
081/65.90.87 – www.cogebat.be

NAXHELET MET SES CLIENTS AU VERT

Élu 20^e meilleur hôtel de Belgique par Trip Advisor, Naxhelet se différencie par son approche éco-responsable de l'hôtellerie haut de gamme. Le complexe propose un golf, un centre de wellness, un restaurant, une brasserie et, au cœur de l'ancien Château-Ferme de Naxhelet, 3 salles de réunions ultra-équipées pour accueillir de 2 à 250 personnes. L'hôtel dispose de 35 logements en communion avec la nature dont 2 sont aménagés dans une ancienne chapelle du 17^e siècle.

« Dans quelques mois les premiers habitants de l'éco-village viendront s'installer et pourront profiter de la boulangerie bio qui ouvrira en 2020 à l'entrée du domaine » nous annonce Julien Danthinne, general manager.



Chez Engie - Electrabel, on aime se retrouver dans le cadre verdoyant de Naxhelet



Jennifer Purnot est technico administrative chez Engie Electrabel à Tihange 2. Chaque année, c'est elle qui est chargée d'organiser tous les repas de service pour les 7 équipes de quart. Comme elle n'est pas de la région, la Namuroise cherche l'endroit idéal sur internet et est attirée par la situation et les infrastructures de Naxhelet et les commentaires positifs des internautes.

Elle se renseigne auprès de collègues qui connaissent l'endroit pour s'y être rendus en séminaire et contacte Justine Troquet, meeting & event manager. « Nous sommes toujours bien accueillis à Naxhelet, Justine met tout en œuvre pour nous faire plaisir, elle est prévoyante et très réactive en cas d'imprévus. Le restaurant nous propose des menus qui sont toujours appréciés par nos équipes et prend même soin de concocter des plats adaptés pour les collègues qui ont un régime alimentaire spécifique » explique Jennifer Purnot qui apprécie tout particulièrement le cadre du domaine et son accessibilité. « Avec certains collègues, nous participons également à leurs afterworks en saison. Une très chouette ambiance avec chaque fois une thématique différente. Cette année nous avons découvert une production locale de fraises et le monde fascinant des vendanges. Vivement le printemps prochain ! »

NAXHELET: Rue Naxhelet, 1 à 4520 Wanze - Tél.: 085/82.64.08
reception@naxhelet.be – www.naxhelet.be

ATELIERS DE CONSTRUCTION DETHIER, PROXIMITÉ ET SERVICE



En 2003, Jean-Philippe Dethier a repris l'entreprise créée par son père en 1978. Spécialisée dans la conception, la fabrication et la construction de bâtiments professionnels à structure métallique de 200 à 15.000 m², la société de Soumagne réalise aussi les revêtements de toiture et de façade ainsi que la réalisation « clé sur porte » du bâtiment. Pour s'adapter et satisfaire sa clientèle, elle propose également, depuis 3 ans, la construction de bâtiments à ossature en colonnes béton et poutres en bois lamellé-collé.

ATELIERS DE CONSTRUCTION DETHIER:
Rue Rosa Luxembourg, 87A à 4630 Soumagne
Tél.: 04/377.23.73 - info@ateliersdethier.be
www.ateliersdethier.be

BIEMAR BOIS:
Rue de la Clé, 57 à 4630 Soumagne - Tél.: 04/377.94.94
Route de Waimes, 90 à 4960 Malmedy - Tél.: 080/79.97.97
info@biemar.be - www.biemar.be

Biemar Bois, la volonté de travailler en circuit court avec de la main d'œuvre locale

La famille Biemar est dans le secteur du bois depuis les années 30. D'abord scierie, l'activité s'oriente vers le négoce en bois et dérivés dans les années 70. Actuellement, la société compte 130 collaborateurs sur 2 sites et est active sur toute la Wallonie grâce à une force commerciale importante. Laurent Biemar, administrateur nous explique pourquoi il a choisi les Ateliers Dethier.

► Comment avez-vous commencé à travailler avec les Ateliers Dethier?

L.B.: « Notre entreprise a pour habitude de privilégier les circuits courts et la main d'œuvre locale. Les Ateliers Dethier avaient déjà participé à la construction d'un bâtiment en 1990. Nous sommes tous les 2 de Soumagne et Jean-Philippe et moi avons le même âge. J'ai donc assez naturellement fait appel à lui, il y a 10 ans quand nous avons agrandi le show-room de Soumagne. Depuis, il a géré la construction de bâtiments sur nos 2 sites en 2016 et 2017 et, cette année, l'agrandissement du showroom de Malmedy ».

► Quels sont leurs atouts?

L.B.: « Un travail de qualité réalisé dans les délais par une main d'œuvre locale et bien équipée et pour un prix tout à fait compétitif ».

► Comment qualifieriez-vous votre collaboration?

L.B.: « Simple et efficace. Jean-Philippe Dethier va à l'essentiel, il ne tourne pas autour du pot. Nous apprécions la réflexion technique et économique qu'il apporte dans chacun de nos projets et on n'hésite pas à le recommander ».

VÉRANDA HAINAUT : SOIGNER SA RÉPUTATION...

Spécialisée en vérandas et pergolas, Véranda Hainaut a été fondée en 1971. « Chacun de nos clients étant unique, chaque projet l'est aussi et donc, nos réalisations sont du sur mesure », souligne Erika De Smet qui dirige la société avec Jean-Marie Decaluwe.

C'est grâce au bouche à oreille que la clientèle afflue... Et l'entreprise tient à soigner sa bonne réputation, notamment en relayant les opinions sur son site Internet: « Ce sont des témoignages spontanés que nous recueillons dans nos courriels et qu'avec l'autorisation de nos clients, nous publions sur notre site Internet depuis quelques années... »

Erika poursuit: « Les commentaires qui nous font le plus plaisir sont ceux qui concernent le bonheur, le bien-être des gens qui savourent le confort des projets et ceux qui mettent en évidence le soin apporté dans le travail, la politesse du personnel ou la qualité du service après-vente ». Elle voudrait utiliser de façon plus percutante ces appréciations: « Nous envisageons de proposer des capsules vidéo prochainement, en interrogeant notre clientèle qui pourrait s'y exprimer... Mais certaines personnes sont timides », ajoute-t-elle en riant. Pour l'instant, comme les images seules sont déjà éloquentes, la dirigeante de Véranda Hainaut ne manque jamais d'immortaliser en photos les réalisations de la société qu'elle affiche fièrement sur son site.



Véranda Hainaut

“Pose de châssis. Un vrai travail de professionnel!” (Louis M.)

“Super professionnels et une très bonne équipe de monteurs”

Véranda Hainaut:

Rue de la Verte Reine, 7 à 7600 Péruwelz
Tél.: 069/77.55.01 - www.verandahainaut.be

MARTINE CONSTANT CONSULTING GROUP, LA RELATION HUMAINE AVANT TOUT

Martine Constant Consulting Group et sa société sœur, MCP Quality Service accompagnent depuis 24 ans des entreprises soucieuses d'atteindre leurs objectifs commerciaux grâce à l'élaboration et la réalisation de plans et d'actions de marketing direct et d'amélioration de service. Les deux sociétés proposent des services de consultance et d'audit en marketing direct, du benchmarking sectoriel,



Kim Beyns, COO de NGroup entouré par les Maman Noël de Martine Constant Consulting Group

de l'accompagnement dans la stratégie marketing et commerciale de sociétés et de start-up (expert reconnu par le SPW), un département spécialisé en récolte de fonds dans le domaine humanitaire, la réalisation de campagnes de télémarketing relationnel et d'actions de télévente pour les produits et services à haute valeur ajoutée, d'études quantitatives et qualitatives, de visites, d'appels ou de mailings de clients mystères...

ainsi que du coaching et de la formation. « Nous sommes là pour aider nos clients à faire prospérer leur entreprise en leur offrant des solutions intégrées qui permettront une progression mesurable de leur chiffre d'affaires ». Explique Martine Constant, fondatrice de Martine Constant Consulting Group et MCP Quality Service. « Mais c'est avant tout une relation humaine que nous tissons avec nos clients qui pour certains travaillent avec nous depuis de nombreuses années ».

“Le respect mutuel qui s'est installé au fil de notre collaboration avec NGroup est extraordinaire. Ils nous valorisent en permanence et il est important pour nous de ne jamais les décevoir!”

MARTINE CONSTANT CONSULTING GROUP & MCP QUALITY SERVICE:

Rue de Mulhouse, 36 à 4020 Liège
Tél.: 04/229.37.07 - mcpl@martineconstant.com
www.martineconstant.com

NGROUP: Chaussée de Louvain, 775 à 1140 Bruxelles
Tél.: 02/513.28.08 - www.ngroup.be

NGroup “Travailler avec les équipes de Martine, c'est le plaisir de collaborer avec une société belge et efficace”

NGroup est le 2^e groupe privé de radio en Belgique. Il gère les radios Nostalgie, NRJ et Chérie FM et collecte régulièrement l'avis de ses auditeurs ou futurs auditeurs. « Quand je suis arrivé chez NGroup en 2012, nous interrogeons nos auditeurs en faisant appel à un call-center basé au Maroc. La qualité des témoignages était assez aléatoire et nous avons décidé de rapatrier cette activité en Belgique » raconte Kim Beyns, COO de NGroup. « Nous avons été directement séduits par l'approche de Martine, elle a d'emblée posé les bonnes questions pour produire un travail de qualité et n'hésite pas à réaliser des ajustements quand c'est nécessaire ». Depuis 2013, les équipes de Martine Constant réalisent des études téléphoniques récurrentes toute l'année et des études stratégiques pour les marques du groupe. Les résultats bruts sont interprétés par le bureau des études d'NRJ Group en France qui a rapidement reconnu la qualité du travail fourni par la société liégeoise. « Le sourire dans la voix et la compétence font une réelle différence dans la collecte des informations et mes collègues français l'ont bien compris... »

WYFIBOX: DE PLUS EN PLUS D'AMBASSADEURS

DE LA BOITE MAGIQUE PARMI LES SOCIÉTÉS ACTIVES À L'INTERNATIONAL...

L'activité historique de CYC2, fondée en 2008 par Frédéric Witmeur, est l'analyse de frais de terminaux mobiles et de véhicules en vue de leur optimisation. Le Managing Director de la société située à Lasne, auquel se sont associés Charles et Jean-Pierre Cuvellez, lui a ajouté une nouvelle corde, il y a 18 mois, avec un petit boîtier dont le sympathique design ne devrait pas faire passer au second plan la grande utilité. La Wyfibox, c'est son nom, qui a la taille d'un smartphone classique, offre une solution efficace pour rester connecté... dans quelque 152 pays. Du Wi-Fi portable tout le temps, avec une large couverture, pour plusieurs utilisateurs connectés à la fois (jusqu'à 5); une utilisation simplissime, une connexion internet sécurisée et en haut débit, avec un volume de surf illimité... Tout cela ne peut que générer un effet « Waouw », pour reprendre, en ses propres termes, Jean-Marc Lebrun, Business developer qui se hâte d'ajouter que l'achat du petit boîtier orange ne grève pas lourdement le budget de son acquéreur. « Elle coûte 199 euros, auxquels vous ajoutez 10 euros par jour d'utilisation... et aucun frais d'abonnement ».

TROP BEAU POUR ÊTRE VRAI ?

Tous ces avantages cumulés dans une si petite boîte que l'on peut glisser en poche semblent... trop beaux pour être vrais. « Quand nous avons lancé la Wyfibox, j'ai reçu pas mal d'appels téléphoniques sceptiques : utiliser 15 gigas en Chine pour 10 euros ? Cela ne semblait pas plausible ». Des ambassadeurs, - d'Abbott à la RTBF, en passant par UCB, EVS, Air Belgium ou SWIFT, ... -, ont consolidé le socle de la crédibilité de la Wyfibox. Ces grandes références sont d'ailleurs fièrement reprises sur le site Internet Wyfibox.com. Plus que pour convaincre de l'utilité de la Wyfibox, c'est donc pour venir à bout des dernières appréhensions de ses prospects, liées à un produit assez inédit et encore tout récent de CYC2, que Jean-Marc brandit des témoignages de clients conservés dans des fichiers dédiés. « Alors que, sur Internet, Frédéric ne manque pas de recenser, piochées dans ses mails, les appréciations de

clients, je travaille aussi, de mon côté, avec des témoignages circonstanciés qui font parfois près d'une page de texte... » Jean-Marc y ajoute un historique de ses propres démarches en contextualisant le recours au produit de l'entreprise. « J'avoue que je m'occupe souvent moi-même de la rédaction et je prémâche donc le travail, s'exclame-t-il en riant, mais mes interlocuteurs se portent garants des propos rapportés et apposent d'ailleurs leur signature en bas du document. Engagé dans une démarche

proactive de sollicitation, récolte, mise en forme de recommandations, le business developer reconnaît que la formule pourrait encore être améliorée : « On a des témoignages, des capsules vidéo explicatives, mais pas la combinaison des 2 », sourit-il. « Ce serait un outil intéressant ! », se représente-t-il. Et qui donnerait certainement encore un coup de « boost » aux ventes qui ne cessent de grimper. Récemment, le gouverneur de la Province du Brabant wallon, dans le cadre d'une mission de l'AWEX, a lui-même exprimé le souhait de bénéficier de la Wyfibox ! Un nouvel ambassadeur de poids du produit !



“La Wyfibox a multiplié par 10 nos économies”

(Gonzague - Verhulst Event)

“Nous avons choisi la Wyfibox tout simplement parce qu'aucun fournisseur ou produit n'offre autant d'avantages”

(Marc - Carmeuse)

CYC2:

Chaussée de Louvain, 431 (Bâtiment E) à 1380 Lasne
Tél.: 02/851.00.10 - www.cyc2.be
site e-commerce dès ce mois de décembre

A-CSYS: OBJECTIF SÉCURITÉ ET SATISFACTION CLIENT



Du petit commerce local à des grandes sociétés telles que Saint-Gobain ou Ferrero, A-CSYS propose des solutions adaptées aux besoins de ses clients en matière de prévention et de sécurité. En développant une offre

personnalisée et complète qui va de la signalisation (marquage au sol, balisage, détection...) à la protection des chocs (poteaux absorbeurs, rails, butées...) ou des chutes (garde-corps, ligne de vie...), la société flémaloise s'adresse aussi bien à l'industrie qu'à la construction, aux commerces qu'aux syndicats d'immeubles. Depuis cette année, elle propose un système de peinture au sol adapté aux chambres froides qui peut aussi être utilisé en entrepôts classiques pour réaliser des marquages en un temps record et limiter les impacts du chantier sur la production.

« La satisfaction du client fait partie de notre manière de travailler. Notre plus belle récompense est de voir revenir un client » nous confie Yoan Rocher, le gérant d'A-CSYS.

A-CSYS:

Tél.: 04/338.00.04 - info@a-csys.be www.a-csys.be

“Moins cher, compétent et à l'écoute”, le BEP recommande A-CSYS

Le BEP (Bureau Économique de la Province de Namur) est une intercommunale qui a fait appel à A-CSYS pour la sécurisation des toitures plates et à faibles pentes de son siège administratif. Devant se plier aux procédures des marchés publics, A-CSYS a été sélectionnée sur base de son prix. « Nous savons que parfois en choisissant le moins disant on peut avoir de mauvaises surprises, mais ici on a vraiment eu affaire à un professionnel, très à l'écoute et qui a pris le temps de nous expliquer comment il allait organiser le chantier. Ils ont respecté toutes les normes de sécurité et les délais prévus ce qui est rare dans la construction » explique Alain Stevens, architecte et chef du service gestion du patrimoine. « Je les recommande sans hésiter ! »

« LE PERSONNEL ELOY EST UNE GRANDE FAMILLE VOLONTAIRE ET COURAGEUSE »



Actif dans le secteur de la construction et du traitement des eaux depuis plus de 50 ans, le Groupe Eloy compte aujourd'hui près de 400 travailleurs et gère environ 200 chantiers de construction par an. Les rennes de l'entreprise sprimontoise ont été récemment reprises par

la jeune génération qui compte bien perpétuer les valeurs familiales et continuer à se différencier par la maîtrise interne des métiers de la construction.

« Notre fierté découle du travail de qualité que fournissent nos équipes. Lorsque nous recevons des messages de clients satisfaits par le sérieux et l'implication de notre personnel, nous aimons les relayer dans l'entreprise pour que chacun puisse se réjouir de cette reconnaissance » explique David Eloy, administrateur délégué d'Eloy Travaux.

GROUPE ELOY:

Zoning de Damré, Rue des Spinettes, 13 à 4140 Sprimont
Tél. : 04/382.34.44 - info@eloy.be - www.eloy.be

HESBAYE FROST:

Rue Emile Lejeune, 20 à 4250 Geer
Tél. : 019/58.84.34 - info@hesbayefrost.be
www.hesbayefrost.be

Hesbaye Frost et Eloy, une confiance réciproque

L'entreprise Hesbaye Frost a été créée en 1985 sur les bases d'une conserverie de légumes établie depuis les années 30 dans la ferme seigneuriale de Geer et qui avait notamment été la propriété de Marie Thumas. En perte de vitesse dans les années 80, l'activité de mise en conserve fait place à une entreprise de surgélation qui contrôle la chaîne de production « de la fourche à la fourchette » comme le dit son slogan.

Aujourd'hui, l'entreprise occupe 330 équivalents temps pleins pour produire et emballer 125.000 tonnes de légumes surgelés par an. Au milieu des champs fertiles de Hesbaye, le site de production, construit autour de la ferme du 17^e siècle, se veut respectueux de l'environnement : récupération des eaux de nettoyage des légumes pour irriguer les champs, station d'épuration, panneaux photovoltaïques flottants, biométhanisation des déchets, rachat d'un terrain industriel pour en faire une réserve naturelle, développement de l'agriculture bio,...



C'est lors du développement de la zone d'activités économiques de Geer, qu'André Leclercq, ingénieur projet, a l'occasion d'apprécier la qualité des travaux d'aménagements de voiries et de confort qu'Eloy réalise pour la SPI. « Nous les avons consultés en 2012 pour réaliser les terrassements de notre grand projet d'extension, un entrepôt de stockage sous -20 °C complètement automatisé pour une capacité de 30.000 palettes. Depuis, nous avons collaborés sur la quasi-totalité des ouvrages de génie civil ou d'aménagements de terrains » explique André Leclercq. « Avec le temps, une confiance réciproque s'est installée avec pour perspective commune la relation win-win entre nos sociétés. Nous pouvons même désormais compter sur eux pour des travaux à réaliser dans l'urgence ». Mais c'est surtout une extraordinaire aventure humaine entre partenaires qui s'apprécient et se respectent. « J'admire les relations internes au sein du personnel Eloy. C'est une grande famille constituée avant tout d'une main d'œuvre locale, volontaire et courageuse » conclut André Leclercq.

INJECO: UN QUART DE LA CLIENTÈLE GAGNÉ PAR LES RECOMMANDATIONS...

Après son père, Christian Mahy, fondateur de la société, c'est Pierre qui dirige aujourd'hui Injeco, société spécialisée dans le traitement de l'humidité. Plus spécifiquement, ses services couvrent les problèmes de l'humidité ascensionnelle, celle des caves, la condensation, la ventilation, la mûrerie...

« J'ai investi dans une visibilité sur Internet, des toutes-boîtes, des foires et salons... évoque le dirigeant d'Injeco. Certains moyens étaient très porteurs, mais parfois trop onéreux et chronophages. J'ai fait mes choix ». Au milieu de cette panoplie d'outils de communication, le bouche à oreille se révèle extrêmement percutant, gratuit... et, cerise sur le gâteau, n'empiète pas sur le temps de travail des collaborateurs !

« Depuis la refonte de notre site internet il y a 2 ans, nous relayons des témoignages de clients; je n'ai pas toujours la possibilité d'en mettre autant que je le souhaiterais, malheureusement ». Pierre estime que le quart de la clientèle d'Injeco lui provient de recommandations... « Je

pose presque systématiquement la question, lorsque je dois établir un devis, du canal par lequel mes contacts ont pris connaissance de notre existence... »

Les messages enthousiastes, Pierre les partage d'abord en interne. Ces appréciations positives ne peuvent que galvaniser les troupes ! Le chef d'entreprise est convaincu que reprendre les témoignages de satisfaction sur sa page d'accueil aide à asseoir une notoriété, une crédibilité. Mais les appréciations de Google, servent aussi la renommée de la société : « Nous les tenons toujours à l'œil et, si un commentaire négatif devait arriver, je serais immédiatement prêt à y répondre; mais cela ne s'est jamais produit » se réjouit Pierre.

INJECO: Drève de la Courte Au Bois, 3 à 7170 Manage
Tél. : 064/55.45.16 - www.injeco.be

GLUTTON® : PROPRETÉ ET VALORISATION DE L'HUMAIN

Christian Lange a fondé sa société en 1988. Au départ spécialisé en matériel de jardin motorisé, le passionné de mécanique souhaite se diversifier et dessine un aspirateur de déchets urbains. Le premier Glutton® est commercialisé en 1996 et une dizaine d'années plus tard, sa version électrique voit le jour. Plus propre, plus maniable et moins cher à l'usage, le Glutton® Electric a maintenant complètement remplacé son frère aîné. Aujourd'hui, 6.000 villes dans le monde sont équipées de Glutton®



Christian Lange, CEO de Glutton®.

et les 330 villes de Belgique comptant plus de 10.000 habitants utilisent toutes ce super aspirateur pour nettoyer leurs trottoirs. « Quand nous faisons le suivi des livraisons, certains agents de propretés nous confient que grâce au Glutton®, les gens les voient et leur parlent, explique Xavier Rase, directeur commercial

Belgique-France, le Glutton est non seulement un outil de communication pour les communes à l'égard de la population, mais également un moyen de valoriser le travail humain ».

Pour compléter sa gamme, la société d'Andenne propose, depuis l'an passé, une balayeuse de voirie 100 % électrique, le Glutton® Zen. Plus petite et maniable que les camions balayeurs de rigoles traditionnels, elle permet de se faufiler en silence dans des espaces piétonniers, des ruelles ou des endroits difficiles d'accès.

« Nous mettons en moyenne 2 à 3 ans pour vendre une machine car nous devons faire un travail de communication en amont de la procédure imposée par les marchés publics et persuader 6 à 7 niveaux différents de décisions. La démonstration est l'outil de vente par excellence mais nous constatons, sur le marché belge en particulier, que les communes prennent également des renseignements dans des villes utilisatrices ».

GLUTTON® :

Zoning Mécallys - Rue du Progrès, 22 à 5300 Andenne -
Tél. : 085/31.04.30 - www.glutton.com

Andenne, toujours équipée des nouveautés Glutton®

Rencontre avec Eric Donnay, responsable du service voirie à la Ville d'Andenne.

► Pourquoi Glutton®?

E.D. : « C'est un Fleuron de la Région et surtout ce sont les seuls à avoir des aspirateurs de rue efficaces. La Ville d'Andenne est fière d'avoir été la première à s'équiper de chaque nouveau modèle de Glutton® ».

► Quels sont leurs avantages?

E.D. : « Ils ont clairement une longueur d'avance sur leurs concurrents et la proximité nous garantit d'être dépanné dans les 2 heures en cas de besoin, une réactivité, plus qu'appréciable, que ne peuvent nous offrir les autres sociétés ».

► Si vous deviez décrire votre collaboration en quelques mots?

E.D. : « Nous entretenons une vraie relation de confiance avec eux. Ils sont à notre écoute pour améliorer leurs produits et leurs ingénieurs viennent régulièrement recueillir l'avis des ouvriers sur le terrain »



Christian Lange, CEO de Glutton® félicite Claude Eerdeken, Bourgmestre d'Andenne, pour l'acquisition du premier Glutton® Zen

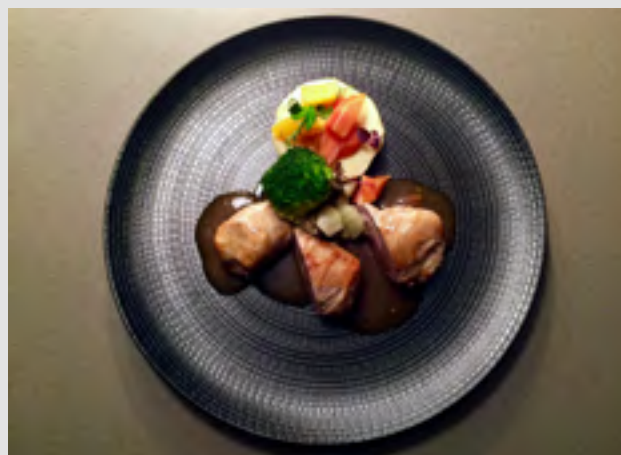
LA HAGOULLE : UNE « ÉNOOOORME SATISFACTION », RÉCOMPENSE DE TOUS LES EFFORTS !

Sur son site Internet, La Hagouille, tant pour la partie traiteur que pour son lieu d'événements, la Ferme de la Hagouille, distingue les témoignages relatifs aux événements privés et professionnels. Ce qui les rassemble, néanmoins, c'est un enthousiasme général qui transpire de formules comme : « TOP », « énoooooorme satisfaction », « tout était parfait » ! Une grande fierté pour Emmanuel Dumont qui a rendue publique pour les internautes une infime partie de cette « collection » qu'il ne se lasse pas de voir gonfler.

Et une compensation à toutes ces heures passées sans compter, dans un costume de chef d'orchestre traquant la moindre fausse note au milieu d'une partition toujours à réinterpréter. « Nous avons des exigences et des contextes différents, des personnalités diverses en face de nous, avec des attentes spécifiques ! »

S'il a abandonné l'usage du formulaire de satisfaction, « Manu » ne manque jamais le débriefing avec le client et son équipe. Un moment clé pour un traiteur en quête de perfection.

« Une fois sur deux, on vient chez nous sur recommandation, estime-t-il. Davantage encore pour les particuliers que pour le corporate. En ce domaine, régulièrement, dès que je sais que nous sommes considérés favorablement, j'encourage mes personnes de contact à faire jouer le



bouche à oreille ». Pour Emmanuel, soigner sa réputation est un réflexe naturel. La seule publication des photos d'événements sur sa page Facebook, il le sait, contribue à générer un sentiment positif à son égard. Davantage encore lorsqu'il peut y mettre en avant des références comme



Delhaize, PSA, CAP 48. « Être lié à une belle cause a un impact indéniable pour nous » affirme-t-il. Le traiteur indique qu'il fera réaliser dans les six mois, des capsules vidéo pour permettre de plonger directement au cœur de l'ambiance des événements de ses clients.

L'avenir s'annonce sous les meilleurs auspices, Manu relevant que La Hagouille Traiteur est désormais entré dans le cénacle des traiteurs du groupe Kinopolis, posant des exigences sévères. Quant au facteur attractivité de la Ferme de La Hagouille, il ne pourra que se renforcer avec le projet de salles modulables supplémentaires. Un atout de plus pour des infrastructures présentant déjà une capacité de 400 personnes assises, un jardin de 500 m² et un vaste parking...

FERME DE LA HAGOULLE/LA HAGOULLE TRAITEUR:

Rue de Rèves, 38 à 1476 Houtain-le-Val
Tél. : 067/78.00.78 – www.lahagouille.be

THE WORKSHOP : COWORKERS CONQUIS QUI LE FONT SAVOIR...



Catherine Malingreau (The WorkShop)

Des bureaux, une salle de réunion... ces pièces sont assez classiques pour un espace de coworking. Mais quand ce dernier trouve refuge dans une maison de maître du centre ville et dispose même d'une salle de bain, pour se rafraîchir après la pause sport, c'est plus surprenant! Catherine Malingreau, à l'initiative de l'espace de bureaux partagés à Nivelles, indique que les 16 coworkers qu'il abrite ont des profils bien différents et que cette formule continue de séduire largement, notamment les freelances qui y voient une opportunité de briser leur isolement.

Jean-Pierre Pollenus a trouvé dans la cité aclothe un point de chute pour sa société de titres-services prox&mia (www.proxemia.be), dont le siège social est à Chapelle-lez-Herlaimont.

« Comme nous souhaitons étendre nos activités en Brabant wallon, ce lieu se prêtait à merveille pour rencontrer les candidats à l'emploi. Et le Forem, qui est un partenaire intéressant pour nous, est à 300 mètres! Sur Google, je n'ai pas manqué de manifester ma satisfaction d'évoluer dans un espace « à la fois sérieux et détendu ». Je n'hésite pas à le recommander à autrui, mais je suis d'un naturel toujours plus prompt à émettre des commentaires positifs que négatifs (rires). Néanmoins, les autres locataires vous tiendront le même discours! ». Son de cloche identique, effectivement, du côté d'un autre occupant des lieux, Jérémy Debroux (Bureau Dessin Debroux-www.bureaudessindebroux.be). « Ce qui m'a séduit, ici, c'est l'organisation en petites cellules de travail. Je recherchais un endroit qui soit aux normes de sécurité pour accueillir nos employés car je ne voulais pas faire d'investissements en ce sens à mon domicile. Dans mon métier, les recommandations sont essentielles pour décrocher des contrats. Je n'ai donc pas hésité, sur Google, à exprimer le plaisir que j'ai à venir travailler ici. J'ai particulièrement insisté sur l'accueil de notre hôtesse qui met vraiment tout en œuvre pour que les coworkers se sentent bien! »

Consultant en RH à destination des moyennes ou grandes entreprises, Philippe Stegen (www.lifeatwork.be) occupe les lieux depuis le mois de mars. Lui qui affirme être grand usager de recommandations pour ses sorties ciné et resto, insiste: « En toute logique, il faudrait toujours s'assurer qu'un client satisfait recommande votre marque. Pour ma part, dans les recommandations Google sur The WorkShop, j'ai mis en évidence la situation idéale, le cadre et la décoration inspirants de l'endroit, l'accueil très « pro ». Ce qui me séduit ici, c'est l'environnement calme... et les événements qui sont organisés, une fois par mois, avec d'autres acteurs de la ville... » Jeune traductrice du bureau Romain Wuillot Translation SPRL (rw-translation.com), Laura Frederix, dont la profession est, par nature, solitaire, trouve au sein de The WorkShop le plaisir d'être entourée de personnes exerçant une autre profession. « Dans mon commentaire Google, j'ai vanté les infrastructures: nous avons vraiment tout sous la main ici », estime celle qui est elle-même grande consommatrice de recommandations lorsqu'elle doit effectuer des choix. « Même si je ne m'y fie pas forcément, mais je recoupe les appréciations pour me faire mon idée... » Même s'il est juge et partie (ndlr: époux de l'hôtesse des lieux), Albert Derasse (inbox-www.inbox.fr) tient à relever les atouts majeurs du lieu: « Certains bureaux sont privés, d'autres à partager. En tout état de cause, ces espaces de coworking, en n'y venant ne serait-ce que 2 jours par semaine, sont l'une des réponses aux problèmes de mobilité, une façon de désengorger les grandes villes comme Bruxelles » appuie celui qui officie régulièrement comme héraut de l'espace, bénéficiant lui-même de ses avantages.



THE WORKSHOP:

Square Gabriel Petit, Rue Saint-André, 2 à 1400 Nivelles
Tél. : 0497/05.24.12 - www.theworkshop.business



Le marché de l'emploi belge rajeunit pour la première fois en 5 ans

L'âge moyen des travailleurs en Belgique est de 41,4 ans d'après Acerta. C'est 11 mois de moins qu'il y a un an. Ce rajeunissement se manifeste tant chez les ouvriers et employés que chez les hommes et femmes, et dans tous les statuts, secteurs marchand et non-marchand, régions et provinces. La raison ? L'augmentation des jeunes travailleurs dans un marché de l'emploi en pleine croissance. Près de 1 travailleur sur 3 a moins de 35 ans. Selon Acerta, la forte demande de travailleurs plus jeunes est liée à la pénurie sur le marché de l'emploi. Quant aux entreprises comptant au plus 10 travailleurs, l'âge moyen est de 39,5 ans contre 43 ans dans les entreprises de plus de 500 travailleurs.

Le SPF Finances recherche des stagiaires

Le SPF Finances souhaite devenir un employeur accessible aux jeunes diplômés. Il propose pour ce faire plus de 400 stages au sein de son organisation s'adressant aux étudiants de master, baccalauréat et secondaire. La durée du stage varie en fonction du parcours de l'étudiant : d'un jour à plusieurs mois. Les stages non rémunérés se déroulent en Belgique. C'est le service des stages du SPF Finances qui contacte le stagiaire pour finaliser la convention de stage de l'établissement scolaire ainsi que la convention de confidentialité du SPF Finances. **Plus d'infos :** stage@minfin.fed.be - www.jobfin.be/fr/etudiants

Contrat d'alternance = insertion rapide

Quel est le délai d'insertion pour les jeunes inscrits comme demandeurs d'emploi auprès du Forem entre juin et octobre ? Si on considère les 61,8 % de personnes insérées dans le monde du travail dans les 6 mois, près de 8 personnes sur 10 l'ont été dans les 3 mois. Et l'alternance - IFAPME ou

Cefa - connaît le délai d'insertion le plus court. Plus de 30 % des jeunes demandeurs d'emploi ayant terminé un contrat d'alternance s'insèrent en moins de 5 jours. Quant aux diplômés d'études supérieures universitaires ou non, ils présentent des durées d'occupation plus élevées que la moyenne. Bref, note le Forem, selon les derniers chiffres, « *ce sont les diplômés du niveau bac court, de l'enseignement technique et professionnel complémentaire et de l'alternance qui ont le plus de chance d'être insérés rapidement.* »

**VOUS ÊTES DIRIGEANT
D'UNE PME WALLONNE ?**

**RÉVÉLEZ VOTRE
POTENTIEL DE CROISSANCE**

UN DIAGNOSTIC ANONYME POUR VOUS INSPIRER
ET DÉCOUVRIR VOS ATOUTS
WWW.MONPOTENTIELDECROISSANCE.BE

sowalfin
PARTENAIRE DES PME

Transactions commerciales : du neuf dans la lutte contre le retard de paiement

Lorsque la date ou le délai de paiement n'est pas fixé dans un contrat B2B, le paiement doit être honoré dans les 30 jours courant à partir du lendemain de la réception de la facture ou de la demande de paiement équivalente. Attention, les parties peuvent convenir d'un délai de paiement qui peut même dépasser 60 jours. Néanmoins, et ce sera nouveau dès le 1^{er} avril 2020, elles ne pourront pas convenir d'un délai de paiement excédant 60 jours lorsque le créancier sera une PME et lorsque le débiteur ne sera pas une PME. Et toute clause contractuelle contraire à la phrase précédente sera, toujours à partir du 1^{er} avril 2020, réputée non écrite.

L'arrondi à la caisse désormais obligatoire



Depuis le 1^{er} décembre 2019, tous les montants payés en espèces (billets et monnaie) doivent être arrondis aux 0 ou 5 cents les plus proches, à la baisse ou à la hausse. Dans les magasins qui utilisent encore ces pièces, l'arrondi n'intervient qu'à la caisse, sur le total des achats. Les commerçants sont libres de le pratiquer ou pas sur les paiements par carte. Mais s'ils le généralisent, ils doivent le mentionner. Attention, il n'est pas autorisé d'arrondir lors d'achats en ligne.

Infos : <https://bienarrondir.belgium.be/>

Concours

« Osez entreprendre »

S'associant avec Bel RTL, l'UCM et CBC organisent le concours Osez entreprendre à destination des starters. Il propose aux futurs gagnants de les coacher et de les soutenir dans leur parcours et démarches administratives, juridiques et bancaires. Dès le 2 mars 2020, 3 gagnants remporteront un pack d'accompagnement d'une valeur de 1.500 €, 5.000 € sur un compte CBC pour lancer leur projet et enfin une visibilité sur les supports des partenaires dont Bel RTL.

Plus d'infos : www.rtl.be/belrtl/concours/et-si-votre-reve-deve-nait-une-entreprise-a-succes/345.aspx

Congé de maternité : la travailleuse ne peut être rétrogradée à son retour

Une femme qui revient d'un congé de maternité a le droit de retrouver son poste ou un poste équivalent, ainsi que les mêmes conditions de travail et de vie au travail. Et lorsqu'elle est affectée à un autre poste qui n'est pas équivalent, il y a présomption de discrimination fondée sur le sexe a récemment tranché le Tribunal du Travail de Bruxelles. De fait, même lorsqu'une réorganisation a lieu pendant cette absence, ou lorsque l'employeur est satisfait du/de la remplaçant-e de la travailleuse enceinte, les travailleuses qui reprennent le travail à l'issue d'un tel congé ont droit à une fonction équivalente. Ceci s'applique aussi à toute personne qui prendrait un congé parental, un crédit-temps ou un congé annuel à la suite de son congé de maternité.

D'une activité à titre complémentaire à une activité principale

Près de 30 % des indépendants à titre complémentaire ont décidé en 2018 de passer en activité principale et « ils le font de plus en plus vite après leur démarrage » selon Acerta. De même, « nous constatons déjà en octobre de cette année que 28,15 % des indépendants à titre complémentaire ont sauté le pas. La tendance se poursuit donc », explique Nadine Morren, Directrice Service à la Clientèle chez Acerta. Chez les personnes qui ont démarré une activité complémentaire avant 20 ans, plus de 40 % passent à une activité principale.

L'Entreprise Ovale : le rugby comme inspirateur de l'entreprise gagnante

Emmanuel Orban, ingénieur et manager innovant, est aussi un ancien international belge de rugby. Dans son nouveau livre, « L'Entreprise Ovale », il décrit un modèle de management innovant inspiré des règles et principes de jeu du célèbre sport. Emmanuel Orban explique : « Le modèle d'organisation des entreprises est souvent trop académique, et surtout tente de poursuivre trop de buts simultanément. Au contraire, le modèle de « L'Entreprise Ovale » s'inspire lui du sport d'équipe et n'a qu'un seul objectif : gagner ! La cohésion de l'équipe est un des principaux facteurs de réussite. C'est en jouant ensemble que les joueurs de rugby accèdent à l'excellence. Il en va de même dans les entreprises. Dans « L'Entreprise Ovale », je décris de manière concrète comment y parvenir. Pour faire gagner votre entreprise, faites place aux joueurs de L'Entreprise Ovale ! ». Les deux tomes du livre sont publiés en format numérique et sur papier.

Pour acheter les livres : <https://entrepriseovale.com/fr/le-livre>



UN GOUVERNEMENT FÉDÉRAL, ET VITE!

Les entreprises wallonnes (toutes les entreprises belges d'ailleurs!) ont besoin d'un gouvernement fédéral, et vite! À peine entrée en fonction, la Première Ministre Sophie Wilmès l'a rappelé avec insistance: il y a urgence. Il est grand temps de sortir de ce qui est déjà la deuxième plus longue crise de l'histoire du pays. Et ceci est vrai pour tous les grands défis, très justement traduits par le nouveau Gouvernement wallon au sein de sa déclaration de politique régionale par un plan de triple transition: sociale, économique et environnementale.

L'UWE appelle tous les partis du pays à se parler, à dialoguer, à être constructifs, et à faire les concessions nécessaires, afin d'aboutir à une coalition majoritaire dont le programme commun proposera un budget rigoureux et suffisamment ambitieux pour faire face au contexte économique moins favorable qui semble s'annoncer pour les prochains mois.

L'indifférence de certains face à l'absence de gouvernement fédéral est souvent justifiée par le fait que lors de la précédente crise, il y a cinq ans, la situation socio-économique n'avait que peu souffert de la vacance de pouvoir. Le contexte actuel est très différent: la situation politique est bien plus préoccupante aujourd'hui car le Gouvernement fédéral en affaires courantes n'a pas (et de loin) de majorité au parlement. Sa capacité d'action est donc particulièrement réduite. Et ce n'est pas avec une configuration pareille qu'il sera possible de répondre aux nombreuses urgences et inquiétudes actuelles.

Première urgence donc: former un gouvernement fédéral pour construire un budget et arrêter les dérapages. Sur base d'une projection à politique inchangée, le Gouvernement fédéral a informé la Commission européenne que le déficit public belge serait de 2,26 %. Ajoutez-y les déficits régionaux annoncés (600 millions d'euros pour la Flandre, 700 millions d'euros pour la Fédération Wallonie Bruxelles - sans compter le problème identifié pour le financement de l'enseignement - et 400 millions d'euros pour la Wallonie), au total, en 2020, l'ensemble des pouvoirs publics en Belgique risque de dépenser 5 % de plus que leurs recettes. En conclusion: malgré des investissements qui ne pourront se justifier qu'à la seule condition d'un retour positif en termes de création réelle de valeur et d'emplois, les dérapages budgétaires générés aujourd'hui constitueront de l'endettement supplémentaire demain (à la charge des générations qui nous suivent), et de probables hausses d'impôts après-demain. Tout ceci handicape l'activité économique et le potentiel de croissance (et ce, même à court terme, via les anticipations des agents économiques).

Deuxième urgence: gérer les défis internationaux majeurs à court ou moyen termes. D'abord le Brexit, dont la date

butoir, reportée au 31 janvier 2020, vaut certes mieux qu'un « no-deal » mais prolonge l'incertitude et freine les investissements et les actions commerciales des entreprises, en perturbant leur stratégie commerciale et leur processus de production. Ensuite, le ralentissement de l'économie mondiale (rappelons que le FMI a revu ses perspectives à la baisse), qui nécessite qu'un gouvernement fédéral de plein exercice et majoritaire travaille à améliorer la compétitivité des entreprises belges. On voit que le tax-shift a eu des effets positifs sur les créations d'emplois; il faut continuer dans cette voie car le handicap salarial absolu reste important par rapport aux pays voisins. N'oublions pas le défi climatique et environnemental car des investissements devront être faits dans ce domaine, et une politique cohérente et concertée entre le Fédéral et les Régions est indispensable. À noter aussi que la mobilité étant également une compétence partagée, le nouveau gouvernement fédéral devra se coordonner rapidement avec les Régions pour définir un plan d'action ambitieux fluidifiant le trafic et optimisant le transport multimodal (rappelons que la « mauvaise » mobilité belge est un facteur négatif dans les décisions d'implantation des investisseurs étrangers).

Dernière urgence, et non des moindres: le contexte socio-économique de la Wallonie. Le Gouvernement wallon propose un programme ambitieux de soutien aux entreprises et de création d'emplois (les entreprises y croient et en seront un partenaire loyal). Mais ce programme sera évidemment influencé par la conjoncture. Hélas, les perspectives annoncées de croissance du PIB et de l'emploi sont quelque peu retombées dans les différentes analyses et projections pour 2020 (voire les années suivantes selon le Bureau fédéral du Plan). Ceci pourrait avoir des conséquences néfastes sur le taux de croissance et la création nette d'emplois, avec rattrapage difficile sur le reste de la législature. Deux voies pour remédier à cette baisse conjoncturelle: travailler à un cadre plus propice aux entreprises wallonnes (notamment baisser le coût du travail) et favoriser l'augmentation du taux d'emploi par une augmentation du « net poche » des bas salaires (réformer l'impôt des personnes physiques, ce qui se traduira par une diminution du précompte professionnel). Ces deux mesures fiscales sont des compétences fédérales et démontrent, tout comme la gestion du budget (et de la dette) et la réponse aux défis internationaux, que la Wallonie a bien besoin, pour atteindre ses ambitions, d'un gouvernement fédéral, et vite!



Olivier de Wasseige, administrateur délégué de l'UWE

POINT CONJONCTUREL UWE

Le ralentissement se poursuit encore...

Le ralentissement économique s'est encore poursuivi en Europe durant le premier semestre 2019, tout comme en Wallonie: c'est le principal constat du point conjoncturel semestriel de l'UWE.

La croissance en 2019 devrait se rapprocher de 1 % tant dans la Zone Euro qu'en Belgique et en Wallonie, en raison d'un manque général de confiance des entreprises et des consommateurs. Le marché du travail se porte encore bien, mais commence à montrer quelques signes d'affaiblissement. Le temps presse et la Wallonie a besoin de réformes structurelles bénéficiant à la création d'emplois et de valeur ajoutée pour enfin donner l'impulsion nécessaire à un réel décollage wallon.

Principale cause du ralentissement: un commerce international en berne, qui impacte fortement l'industrie européenne. Guerres commerciales, protectionnisme, incertitudes sur le Brexit, les freins ne manquent pas. Nous sommes cependant encore loin d'une récession mais beaucoup de clignotants sont déjà à l'orange. Dans ce contexte, la Belgique affiche peu de dynamisme. Au niveau des incertitudes, l'immobilisme politique au niveau Fédéral ajoute une couche dans l'inertie belge. En dépit d'une croissance de l'emploi, certes un peu moins soutenue mais toujours présente, les ménages belges vont rester prudents dans leur consommation et augmenter leur taux d'épargne. La croissance belge sera faible comme celle de la Zone Euro et devrait se situer aux alentours de 1,2 % pour 2019 et 2020.

Les chefs d'entreprise wallons de plus en plus pessimistes !

L'économie wallonne est évidemment très tributaire de l'évolution économique nationale et internationale, y compris en matière de risques. L'UWE le constate clairement dans son enquête: l'activité a ralenti durant les 6 derniers mois, tout comme les exportations, les embauches et les investissements. Les entrepreneurs wallons ne voient pas le futur sous les meilleurs auspices. Les perspectives d'activité des entreprises annoncent



“ La pénurie de main d'œuvre qualifiée est devenue le frein principal pour la compétitivité des entreprises.

encore une légère dégradation de la santé économique wallonne pour les six prochains mois, avec un taux de croissance économique aux alentours de 1,3 % en 2019 et de 1,1 % en 2020.

L'évolution du chômage, qui est en chute continue depuis plus de 4 ans, atteint un niveau historiquement bas. Néanmoins, le taux d'emploi reste encore très éloigné de l'objectif européen pour 2020 et la création nette d'emploi a fortement ralenti sur le premier semestre de cette année. Un résultat marquant de l'enquête UWE est que la

pénurie de main-d'œuvre qualifiée est devenue le frein principal pour la compétitivité des entreprises. Formation, enseignement et fluidité du marché du travail: dans chacun de ces domaines, des mesures d'amélioration drastiques doivent être prises! Pour Olivier de Wasseige, « dans un contexte de perte de confiance généralisée, la question peut être légitimement posée: ne serait-il pas temps d'accélérer et de créer de l'activité au travers de politiques ambitieuses et structurantes centrées sur l'entreprise? Les défis futurs sont nombreux à relever (climat, digitalisation, vieillissement de la population, etc). La réussite de ceux-ci viendra en grande partie de l'audace et la créativité des entrepreneurs. Il est donc essentiel de mener des réformes structurelles bénéficiant à la création d'emplois et de valeur ajoutée pour enfin donner l'impulsion nécessaire à un réel décollage wallon. Nous restons néanmoins conscients que le contexte budgétaire actuel est délicat. C'est pourquoi, il nous semble également nécessaire de réaliser des arbitrages budgétaires afin d'identifier les mesures prioritaires et leur étalement dans le temps. » Selon l'UWE, le nouveau Gouvernement wallon a donc une occasion unique de transformer l'essai. Il peut compter sur l'appui des entreprises! Elles seront le moteur de la dynamique vertueuse pour la Wallonie et ses habitants.

[Thierry Zintz (UCL)]

“Le sport est devenu un du monde économique”

Le sport est devenu un acteur économique à part entière. Autour de lui, un écosystème générant d'importants flux financiers s'est développé. Entaché par certaines dérives, il n'en demeure pas moins une source d'innovation, inspirant d'autres secteurs. Professeur en Management des Organisations Sportives (UCL) et Président de l'Observatoire Européen du Sport et de l'Emploi (EOSE), Thierry Zintz évoque le sport dans ses multiples aspects.

ALAIN BRAIBANT

► Si l'on en croit le dernier baromètre du sport publié par l'Union européenne en mars 2018, la pratique sportive reste insuffisante en Europe.

Th. Z. : « D'après l'enquête menée auprès d'environ 1.000 habitants de chaque pays de l'UE, il apparaît que 40 % des Européens pratiquent un sport ou une activité physique au moins une fois par semaine. 7 % font du sport cinq fois par semaine. L'enquête révèle aussi une Europe à deux vitesses : la pratique du sport est plus développée dans les pays scandinaves et moins dans les pays du sud, Bulgarie, Grèce et Portugal. Les citoyens les plus satisfaits des moyens mis à leur disposition dans leur région sont les Néerlandais, les Danois, les Suédois, les Allemands et les Français.

Mais ce qui est en effet inquiétant, c'est que 46 % des personnes interrogées déclarent ne jamais pratiquer la moindre activité physique, une augmentation de 4 % par rapport à 2013. Cela fait 210 millions de citoyens européens qui ne font pas de sport et cela pose incontestablement un problème de santé publique. La sédentarité est un facteur de risque qui a forcément un impact sur la santé des citoyens et donc, in fine, sur la sécurité sociale des États. »

Au cœur de la vie économique

► Cela confirme, une fois de plus, que le sport a un impact sur la vie économique.

Th. Z. : « Jusqu'au début des années 80, on ne s'intéressait guère à cet aspect-là. Le sport business est apparu dans les pays anglo-saxons, principalement aux États-Unis et en Angleterre. Cela concerne d'une part l'activité sportive proprement dite et d'autre part tous les secteurs économiques situés en amont et en aval du sport. Je pense, par exemple, à la

construction des infrastructures, à la fabrication des équipements, à la médecine sportive, aux services juridiques etc. En fait, tout un écosystème s'est développé autour du sport qui génère des flux financiers énormes. Sans parler de la valorisation du bénévolat, trop souvent négligée dans les évaluations. Il reste important, même s'il est en diminution.

D'après les estimations d'Eurostat et des instituts de statistiques des différents états-membres de l'U.E., cet écosystème représente 1 % de l'activité économique et 3 % des échanges commerciaux. Cela peut sembler peu mais, en réalité, c'est considérable. A contrario, un chiffre interpellant le prouve : selon Interpol, en 2016, 146 milliards \$ ont été blanchis dans le sport dans le monde !

Mais il n'y a pas que du négatif ! Le sport est source d'innovation. Il suffit de penser à la F1, fruit de la recherche dans le secteur automobile, aux équipements et à la forme des skis. Le VTT, par exemple, est né de la créativité de jeunes Américains qui ont enlevé le moteur d'une mobylette mais en ont conservé la suspension. Et ce ne sont que des exemples. On pourrait aussi évoquer les progrès en matière de médecine sportive ou de diététique. Cela démontre que le sport est vraiment devenu un acteur important du monde économique. Les sports émergents, comme de nombreux sports de glisse ou le Parkour, témoignent également de ces innovations. »

► Et au niveau de l'emploi ?

Th. Z. : « Selon les derniers chiffres connus, l'UE compterait plus de 512 millions d'habitants, avec le Royaume-Uni. 223 millions d'entre eux occupent un emploi. Le sport emploie un peu moins de 1,8 million de personnes. Par rapport à 2011, c'est une augmentation de presque 20 %. Sans surprise, ce sont évidemment les pays les plus peuplés qui fournissent le plus grand contingent de travailleurs du sport :



Thierry Zintz est Professeur en Management des Organisations Sportives (UCL).

Royaume-Uni 25 %, Allemagne 14 %, Espagne 12 % et France 10 %.

En Belgique, on estime que l'écosystème du sport représente un peu plus de 1 % de l'emploi global. On compte entre 800 et 1.000 sportifs professionnels, principalement dans le football et le cyclisme. Il faut y ajouter les sportifs amateurs, dont certains sont néanmoins rémunérés, parfois de façon non officielle et les sportifs non-amateurs dont la rémunération mensuelle est plafonnée par arrêté royal. Et puis, il y a tout l'encadrement sportif et administratif. »

L'indépendance de certains montages fiscaux

► Certains perçoivent des salaires qu'on peut qualifier d'indécents.

Th. Z. : « Oui mais c'est une toute petite minorité dont, en effet, les revenus relèvent de la folie.

acteur important

“ En Belgique, on estime que l'écosystème du sport représente un peu plus de 1 % de l'emploi global. »

BIO

Depuis 2005, Thierry Zintz est professeur en Management des Organisations Sportives à la Faculté des Sciences de la Motricité de l'Université catholique de Louvain (à Louvain-la-Neuve). Doyen de la faculté de 2010 à 2016, il est titulaire de la chaire olympique Henri de Baillet-Latour – Jacques Rogge.

Il a été vice-président du Comité Olympique et Interfédéral Belge (COIB) de 2001 à 2017. Il est actuellement le président de l'Observatoire Européen du Sport et de l'Emploi (EOSE).

Depuis 2015, il est membre de la Commission de l'Education Olympique du CIO et, depuis 2018, du Comité Permanent pour l'Education de l'Agence Mondiale Antidopage.

Thierry Zintz, 64 ans, est marié et père de cinq enfants et grand-père de sept petits-enfants.

Que peut-on bien faire de son argent quand on gagne 250.000 € par semaine ? Mais le plus indécent, à mon avis, ce sont les montages imaginés pour éluder l'impôt. C'est d'ailleurs paradoxal. Les sports se professionnalisent mais certains dirigeants voudraient que l'on invente ou qu'on laisse perdurer des systèmes qui permettent aux sportifs de payer très peu d'impôt. Or, les pouvoirs publics, contrairement à ce que l'on croit, consacrent beaucoup d'argent au sport, parfois de façon indirecte. Les dépenses de sécurité pour un match de football en sont un exemple. »

► **On entend pourtant souvent dire que les pouvoirs publics ne font pas assez pour le sport.**

Th. Z. : « Ce n'est pas exact. En Belgique, il y a un soutien réel pour le sport. En Wallonie, l'Infrasport subsidie la construction d'infrastructures jusqu'à parfois 75 % et en Communauté Wallonie-Bruxelles, l'ADEPS, à travers les

plans-programmes imposés aux fédérations, a certainement contribué aux progrès des performances sportives. Grâce à une meilleure formation des entraîneurs et de l'encadrement en général. Il suffit de prendre l'exemple de Justine Henin, formée au centre de formation de l'ADEPS à Mons avant de prendre son envol pour une carrière exceptionnelle. Non, je crois qu'il y a eu une vraie prise de conscience depuis une vingtaine d'années et que les résultats sont là, en tennis, en athlétisme avec Nafissatou Thiam ou notre équipe du 400 m, en football et, depuis peu, en hockey. Bien sûr, l'apport du privé demeure essentiel. Nous ne sommes heureusement pas en RDA... »

Sport et management

► **La professionnalisation du sport a donc été positive. D'où l'intérêt d'une chaire universitaire consacrée au management du sport !**

Th. Z. : « Le sport professionnel booste l'ensemble du monde du sport et ce n'est pas encore suffisant si l'on en croit les chiffres que j'ai cités plus haut. L'idée de créer une chaire de management sportif à l'UCL est venue en effet du besoin de professionnaliser les fédérations sportives et autres organisations partenaires du sport afin qu'elles soient mieux gérées et donc plus efficaces, tant sportivement que du point de vue administratif. Cela ne veut pas dire qu'il faut se passer des bénévoles, au contraire, mais il faut que ceux-ci agissent en professionnels. Et quand on entend les critiques, parfois justifiées, parfois moins, de certains acteurs, je me dis qu'il reste encore du travail... »

► **Quels sont les débouchés des études en management sportif ?**

Th. Z. : « Les clubs sportifs, les fédérations, y compris les fédérations internationales comme

la FIFA ou le CIO, l'administration du sport, la gestion des centres sportifs et des halls omnisports et puis il y a tout le secteur des salles de sport, de fitness etc. Bref, les débouchés sont multiples. »

► **Le sport professionnel présente quelques dérives, à commencer par le dopage.**

Th. Z. : « Le dopage ne date pas de la professionnalisation du sport mais aujourd'hui, il est plus sophistiqué. Il y aura toujours du dopage parce c'est, hélas, dans la nature de l'Homme de tricher et les tricheurs auront toujours une longueur d'avance. Ce n'est pas seulement le cas dans le sport mais dans tous les domaines de la vie. Ce n'est pas une raison pour ne pas lutter contre le dopage parce que l'essence même du sport, c'est de triompher par son talent et son entraînement. Il faut donc travailler sur la répression pour sanctionner la tricherie et sur l'éducation des enfants, non seulement pour une question de santé mais aussi pour leur inculquer l'honnêteté vis-à-vis des autres. »

► **La progression des performances est parfois hallucinante.**

Th. Z. : « Oui mais ce n'est pas toujours une affaire de dopage. Cela ne me gêne pas que l'on coure le marathon en moins de deux heures si c'est fait honnêtement. Les performances s'améliorent grâce à une meilleure alimentation, un meilleur entraînement, un meilleur matériel. Nous sommes plus grands que nos parents et nos grands-parents. L'innovation, dont j'ai parlé plus haut, est centrale dans ce processus. »

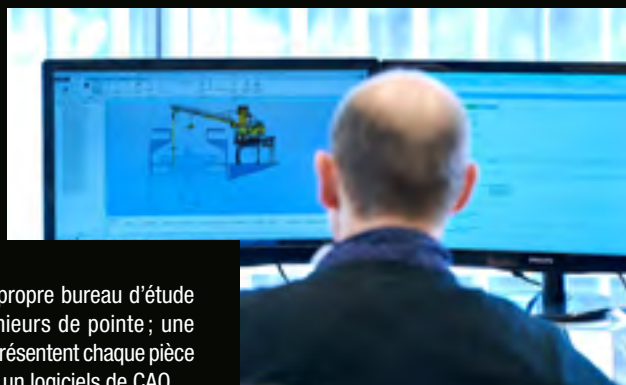
► **Il y a aussi la violence...**

Th. Z. : « Là aussi, malheureusement, la violence est inhérente au sport qui est basé sur la confrontation, à tout le moins au niveau des compétitions. En rugby, on se rentre dedans et puis, on se serre la main à la fin du match. Ce qui est inquiétant, c'est quand la violence se mue en racisme ou en nationalisme comme on l'a vu récemment lors des matches de l'équipe nationale turque de football. Hélas, violence, racisme, nationalisme sont les signes du malaise d'une société qui est en quête de valeurs. Là encore, l'éducation doit jouer un rôle déterminant, au sein de la famille, à l'école ou dans les clubs sportifs. »



VIGAN PASSE L'ASPIRATEUR... DANS

VIGAN (vigyan) signifie « science » en hindi. Sa science dans la connaissance des machines et des marchés, avec leurs spécificités, difficultés, enjeux, le leader mondial de déchargement de bateaux par aspiration la prouve au quotidien. Et, tout d'abord, en maîtrisant, à Nivelles, l'ensemble de la chaîne de conception, fabrication, contrôle de ses « monstres » de métal colorés en jaune, la plupart du temps. « À la demande du client, nous pouvons les livrer dans d'autres teintes », sourit Nicolas Dechamps, CEO de la société. La France a d'ailleurs pu opter pour du matériel bleu et le Venezuela pour le rouge !



Vigan s'est dotée de son propre bureau d'étude comptant quelques ingénieurs de pointe ; une dizaine de dessinateurs représentent chaque pièce dans le moindre détail sur un logiciels de CAO.



LES BATEAUX.

S.HEFFINCK - © EH-REPORTERS



Appartenant au groupe familial belge Vandewiele, la société conçoit, fabrique, exporte, et installe ses équipements.

« Charger un bateau, c'est assez simple, le décharger, nettement moins. Dans les petits ports plus « généralistes », on trouve des grues à grappins. Pour ceux qui sont spécialisés dans les céréales, nos engins s'avèrent très intéressants » estime l'administrateur délégué. Pompant les céréales en vrac dans les bateaux, ceux-ci réduisent sensiblement les temps de déchargement, tout en évitant les problèmes de manutention et les pertes de produits qui y sont parfois liés. Sur ce créneau spécifique, le nombre d'acteurs sérieux est restreint.

« Un Panamax, bateau vraquier de 200 m de long, peut transporter sur les eaux jusqu'à 60.000 tonnes de céréales, soit le chargement de quelque... 2.000 camions. Et il en rentre un par jour en Egypte uniquement avec du blé! » illustre notre interlocuteur. Avec des aspirateurs qui se « gavent », en moyenne, de 600 tonnes/heure de produits en vrac, les opérations peuvent être menées à une cadence soutenue...

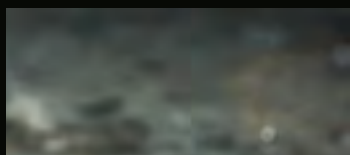
Les clients de la société sont situés dans des pays touchant la mer, qui doivent importer des céréales en grande quantité pour combler la différence entre les besoins en alimentation de la population et la production agricole locale : l'Afrique du Nord, le Moyen Orient, les pays peuplés d'Asie, etc.



A Nivelles, chaque grue, chaque équipement est monté et testé avant de rejoindre le pays client. Si la majorité des engins est exportée, des machines VIGAN déchargent aussi des barges à Anvers, le long du canal Albert et en-dessous du pont Van Praet à Bruxelles. Lors du montage des grues, aux 4 coins du monde, la société s'assure de la bonne marche des opérations en envoyant, sur place, ses techniciens.



Vigan a investi, en 2019, dans une nouvelle découpeuse laser fibre, plus performante, pour la découpe de tôles jusque 25 mm, et une nouvelle plieuse de 300 tonnes pour plier des tôles de 6 mètres de long.



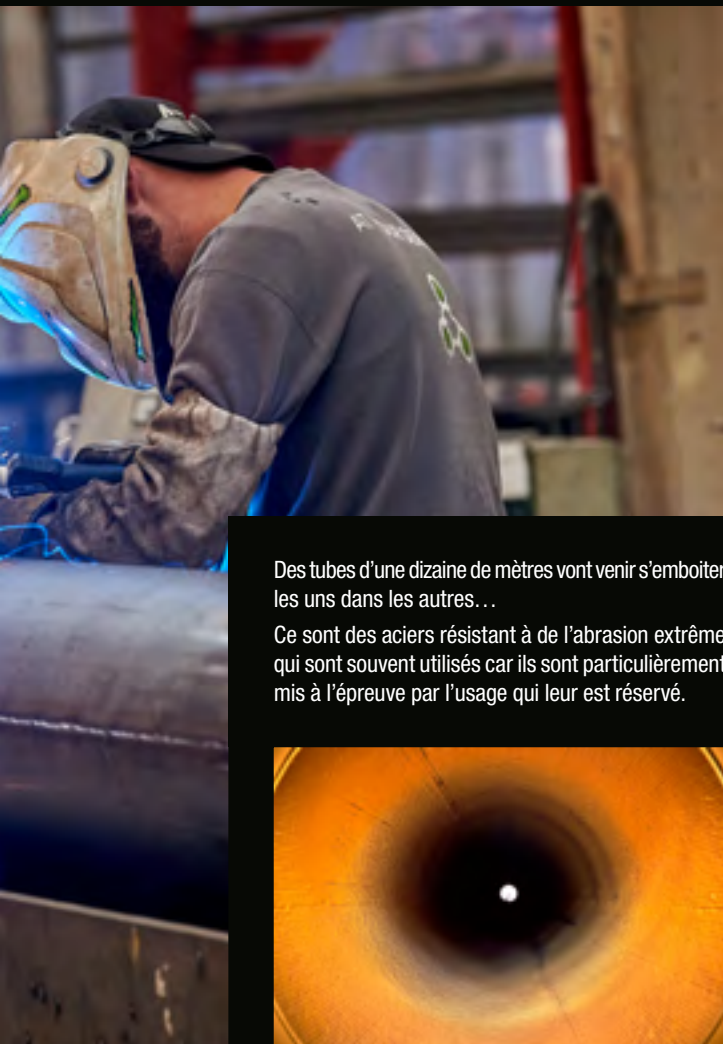
Les électriciens tirent les câbles pour une machine qui sera acheminée en Corée...





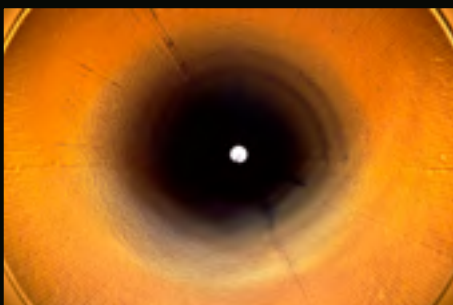
Avant la mise en couleur, l'opération de grenaillage : des micro-billes d'acier sont projetées à grande vitesse sur le métal pour le « décapier » avant de le peindre. En pleine action, au cœur de sa cabine de peinture, l'opérateur donne ensuite sa belle teinte jaune-orange au tube. Le temps de séchage des éléments est rapide : une cinquantaine de minutes.

« Nos machines durent trente ans », assure Nicolas Dechamps qui précise que, si elles servent, le plus souvent, au déchargement de céréales, elles sont aussi adaptées à celui d'autres produits en vrac comme les aliments pour le bétail ou les pellets de bois...



Des tubes d'une dizaine de mètres vont venir s'emboîter les uns dans les autres...

Ce sont des aciers résistant à de l'abrasion extrême qui sont souvent utilisés car ils sont particulièrement mis à l'épreuve par l'usage qui leur est réservé.



VIGAN EN CHIFFRES

- ▶ 1968 : année de création de la société
- ▶ 85 : effectif de Vigan, atelier et bureau d'étude
- ▶ 14.000 m² : superficie du site de Nivelles
- ▶ entre 20.000.000 et 30.000.000 euros/an : chiffre d'affaires
- ▶ 30 ans : durée de vie moyenne des machines de Vigan
- ▶ 80% des produits déchargés par les engins de Vigan sont des céréales
- ▶ 500.000.000 tonnes/an : commerce mondial de céréales transitant par la mer
- ▶ 600 tonnes/heure : capacité d'aspiration moyenne des aspirateurs Vigan
- ▶ 10 à 15 gros portiques vendus/an
- ▶ + de 1000 machines vendues dans 80 pays
- ▶ 30 m : longueur de la flèche des portiques
- ▶ 24 m : hauteur que peut couvrir le tube d'aspiration

VIGAN

Rue de l'Industrie, 16 à 1400 Nivelles
Tél. : 067/89.50.41 - www.vigan.com





IL N'EST PAS TROP TARD...

Pour penser à vos cadeaux de fin d'année

Demandez la visite de notre conseillère B2B,
qui se fera un plaisir de vous présenter plus amplement nos produits,
sans engagement et à votre meilleure convenance,

> Rendez-vous via laurie@darcis.com ou au **+32 (0) 470 65 43 21**



DARCIS
CHOCOLATIER

ESPLANADE DE LA GRÂCE, 1 - 4800 VERVIERS • LAURIE@DARCIS.COM • +32 (0) 87 71 09 85

New Renault Captur: ready to win!

Précurseur des SUV urbains, l'emblématique Captur s'est écoulé à 1,5 million d'exemplaires dans plus de 90 pays depuis son lancement en 2013. Best-seller de son segment en Europe en 2018 avec 215.000 immats, il s'affiche désormais avec des lignes modernisées de SUV à la fois athlétique et dynamique. Toujours aussi modulable, il se fait plus habitable et s'en remet à une nouvelle architecture électrique et électronique.

Face avant plus affirmée avec capot nervuré, prises d'air pour les roues, bas de caisses noirs, importante chute de pavillon, épaules plus marquées, optiques LED avant et arrière en C, roues plus grandes,...les différences sont notoires sur cette cuvée 2019 qui gagne 10 cm en longueur (4,23 m). L'habitacle n'est pas en reste : le design, l'ergonomie et la qualité affichent un évident up-grading. Cuir, rangements de 27 litres en surnombre, écran central de 9,3 pouces, 9 haut-parleurs Bose, vraie troisième place arrière avec 2 prises USB et 2 aérateurs, banquette coulissante sur 16 cm, coffre de 536 litres,... Ce Captur propose pas moins de 90 combinaisons de personnalisation extérieure et 18 pour l'intérieur. On y ajoute les aides à la conduite dont la caméra 360 degrés, l'easy connect, l'easy link,...

Sous le capot, on opte pour 100, 130 ou 155 ch essence ou pour 115 diesel couplés avec une boîte manuelle et automatique. En attendant l'hybride Plug In en 2020. Ce nouveau Captur profite d'une acoustique particulièrement soignée et d'un comportement dynamique qui préserve un très bon confort exalté par les finitions Life, Zen, Intens, Initiale Paris



Modulable et confortable, le nouveau Captur regorge d'atouts. Dès 17.975 €.

et Corporate Edition. Véhicule polyvalent basé sur la Clio 5 (voir CCI mag' n° 7), il est bien nanti pour se mesurer à la concurrence des nouveaux Ford Puma, Nissan Juke et Peugeot 2008.

PROPRETÉ ET EFFICACITÉ

Les carburants de substitution au diesel traditionnel seront les bio-carburants, le gaz naturel liquéfié (GNL), le gaz naturel comprimé (GNC) et l'électricité!

Avant d'y passer, les exploitants doivent tenir compte de facteurs tels que le coût des véhicules, la disponibilité du carburant, la distance totale parcourue, les types de routes et le kilométrage moyen. La réalisation d'une analyse du coût total de possession contribuera à déterminer la meilleure combinaison de carburants et de véhicules pour une flotte commerciale. D'évidence, le diesel continuera de représenter une part importante de l'offre de carburants pour les gros véhicules utilitaires. Une raison pour laquelle les fabricants de moteurs continuent de mettre au point des véhicules diesel pour contribuer à réduire les émissions de particules et de NOx. Ce à quoi s'applique ExxonMobil avec le carburant Esso Diesel Efficient™ conçu pour nettoyer les injecteurs salis par des dépôts et les maintenir propres afin de participer à l'amélioration des performances du moteur. Et du respect de l'environnement.

Et l'hydrogène ?

Fruit de la collaboration entre Toyota et la société portugaise CaetanoBus, des bus à hydrogène seront mis en production en 2020. La pile à combustible, identique à celle de la Toyota Mirai, a une autonomie de 400 km et le plein d'hydrogène est l'affaire de 9 minutes. En partenariat avec Symbio du groupe Michelin, Renault propose désormais ses MASTER Z.E. Hydrogen et KANGOO Z.E. Hydrogen avec une autonomie de 350 km et un temps de recharge de 5 à 10 minutes. Une solution complémentaire et une utilisation optimale d'un utilitaire électrique en levant le frein de l'autonomie.

CAR-PASS: PLUS SÛR!



La planche de bord ergonomique du Ford Tourneo est une... et esthétique. Sûr que son ingénierie découragera les... mal intentionnés!

Le 1^{er} octobre, c'était la fête au dix millionième Car-Pass! Apparu le 1^{er} décembre 2006 pour endiguer le trafic (10 % des compteurs kilométriques des voitures d'occasion, le Car-Pass a déjà collecté plus de 225 millions de données et la resquille aux compteurs trafiqués n'est plus que de 0,2 %. Il contient également des informations sur les performances environnementales du véhicule (émissions de CO₂ et norme européenne) et indique si le véhicule doit encore être soumis à un contrôle après accident. Par ailleurs, la part de marché des véhicules d'occasion importés a doublé sur quelques années pour s'élever à 12 %. Afin de lutter contre la fraude à l'importation, les constructeurs automobiles seront donc obligés de communiquer également à Car-Pass les relevés kilométriques qu'ils ont enregistrés.

BOB MONARD, Secrétaire Général de l'Union des Journalistes Belges de l'Automobile et de la Mobilité (UJBAM)

Séminaires

Janvier - Avril 2020

Mises à jour et actualités
en fiscalité et en comptabilité

www.hec.uliege.be

LIÈGE université
TAX INSTITUTE

LIÈGE université
Droit, Science Politique
& Criminologie



Easy up



APPEL À PROJETS EASY'UP 4 PROCESS

La SOWALFIN et le Pôle MecaTech s'associent pour soutenir vos projets "Industrie 4.0"
en partenariat avec Digital Wallonia

POUR QUI ?

Pour les PME wallonnes (siège d'exploitation)

POUR QUOI ?

Pour des projets d'investissements portant sur une innovation de procédé

QUELLE OFFRE ?

Accompagnement par des experts du pôle MecaTech et/ou
financement partiel (maximum 40% du besoin) via un prêt subordonné EASY'UP

QUAND ?

Date de clôture : 14 février 2020

+ **BÉNÉFICIEZ DE L'ÉCOSYSTÈME INDUSTRIE 4.0** +

POUR BOOSTER VOS PERFORMANCES ET ACCÉLÉRER VOTRE CROISSANCE !

Plus d'information sur www.easyup4process.be ou contactez-nous directement via info@easyup4process.be



Galmart
nous a aussi
fait confiance!

Client: Gorik Van Lathem
Surface: 6.000 m²
Ville: Halle
Architecte: DB-Architecten

CONSTRUCTIONS GROS-OEUVRE FERME: PROPRES équipes de terrassements,
PROPRE fabrication de menuiserie en alu, PROPRES équipe de travaux d'étanchéité,...

www.willynaessens.be

[Alvalux]

LE DISPOSITIF QUI RÉPARE LES CICATRICES

Serial entrepreneur américain, Michel Alvarez s'est installé en Belgique pour y créer une société, puis une autre en 2015. Basée à Liège, Alvalux propose un dispositif médical portable capable d'améliorer les cicatrices. Un produit commercialisé en ligne depuis l'été dernier. Une levée de fonds de 3 millions est prévue en 2020 pour cette start-up qui ambitionne de devenir leader mondial.

JACQUELINE REMITS

Comment atténuer une vilaine cicatrice ? Avec son objet connecté spécialement conçu pour aider à améliorer les cicatrices, la société Alvalux répond à ce souci. Originaire de Californie et fort d'une expérience dans la création d'entreprises de dispositifs médicaux aux États-Unis, Michel Alvarez, en Belgique depuis 2010, y crée iStar Medical dont il se retire en 2014 pour fonder Alvalux l'année suivante. Depuis sa création, la société s'est associée à des universités, des chercheurs et des entreprises belges pour faire progresser ses programmes de recherche et de développement de produits. La start-up, qui bénéficie du soutien de la Région wallonne pour 1 million d'euros et de Noshq pour 450.000 euros, va également recevoir des fonds via la plateforme Spreds à hauteur de 500.000 euros. « J'investis d'abord dans la société que je crée, ce qui me permet ensuite de recevoir des aides et de lever des fonds », détaille Michel Alvarez.

Simple à utiliser et déjà primé

Dénommé CicaLux, le dispositif médical portable est destiné au traitement des cicatrices refermées et sèches. « Il peut être utilisé à n'importe quel moment, de jour et/ou de nuit, et à tout endroit, à la maison, au travail ou sur la route. » Il est simple à utiliser et facile à porter. « Il combine trois traitements ayant fait leurs preuves dans l'amélioration de la cicatrisation et de l'apparence des cicatrices : feuilles de silicone, chaleur infrarouge et soulagement de la tension. Il est principalement destiné à la cicatrisation post-césarienne, à l'abdominoplastie, à l'hystérectomie et à la chirurgie mammaire. Avec ce dispositif, les limites de la technologie et des contraintes physiques sont repoussées, tout en fournissant une énergie électromagnétique non-toxique, inoffensive et de faible niveau pour un maximum de confort et de commodité. » En 2009, une étude avait révélé que 91 % des patients ayant subi une intervention chirurgicale étaient insatisfaits de l'apparence de leur cicatrice. « Le dispositif est

destiné à aider les patients lors des dernières étapes du processus de guérison. Ayant subi moi-même les effets négatifs d'une mauvaise cicatrisation, je suis particulièrement fier, après trois années de recherche et développement, de pouvoir proposer un dispositif innovant que j'ai moi-même testé. »

Assemblé en Belgique, le produit se vend en différentes versions et sans ordonnance. Après un essai de mise sur le marché de six mois en France au cours duquel le dispositif a été évalué par des mères utilisatrices, des sages-femmes et des médecins, Alvalux a démarré le déploiement commercial en ligne de son produit en juin 2019. Un premier appareil déjà récompensé. Le 13 septembre dernier, le dispositif a reçu son premier prix d'innovation en tant que finaliste du meilleur produit pour mamans dans le cadre du concours national Mother & Baby Awards 2020 au Royaume-Uni. Le 20 septembre, il a remporté son deuxième prix, Top Innovation de la Victoire de la Beauté 2019-2020 en France.

Objectif : leader mondial

L'objectif de l'entreprise est de devenir leader mondial dans le domaine des micro-technologies électriques intelligentes, portables et personnalisées pour la santé. D'autres objets connectés sont en cours de développement. « Nous travaillons actuellement sur deux autres programmes de développement de dispositifs médicaux portables pour prendre la première position sur le marché. » Au programme de 2020, une levée de fonds de 3 millions d'euros et l'ouverture d'un bureau à San Diego en Californie. À terme, une plateforme complète de dispositifs médicaux liés à la régénération de tissus et cellules devrait voir le jour. « Nous visons 10 millions d'euros de revenus dès 2025 », conclut le serial entrepreneur.



Michel Alvarez, fondateur d'Alvalux.

ALVALUX SA

Avenue Blonden, 13 à 4000 Liège
Tél. : 04 341 57 67 - info@alvalux.com
www.alvalux.com

We see you, Belgium...

Adoptons le code comme 4^{ème} langue officielle.

Aujourd'hui, la Belgique est 9^{ème} au classement digital européen.
La marge de progression est énorme pour notre pays, et pour votre entreprise
aussi. Pour saisir toutes les opportunités de l'économie digitale, nous mettons
les technologies les plus innovantes au service de votre entreprise.
Ensemble, plaçons la Belgique parmi les pays les plus digitalisés.

Plus d'informations sur proximus.be/thinkpossible

Think possible



Budgétiser vos frais de personnel : un exercice nécessaire pour chaque PME



Il est important pour chaque entreprise de se faire une idée des dépenses auxquelles elle aura à faire face l'année suivante. C'est là la seule façon de débloquer à l'avance les budgets nécessaires. Songeons, par exemple, aux coûts de maintenance des machines, à l'achat d'équipements et, last but not least, aux frais de personnel. Ces derniers sont un poste de dépenses trop souvent négligé. Nous évoquons le pourquoi et le comment de cet exercice de calcul.

Dans de nombreuses PME, les frais de personnel constituent une part substantielle des dépenses totales. Ils représentent souvent environ la moitié de l'argent qui sort, parfois même plus. Il est donc important d'avoir une idée des montants qui y sont consacrés. Vous pouvez ensuite, au moment de prendre des décisions stratégiques, comparer ce chiffre avec le chiffre d'affaires prévu pour l'année suivante.

3 paramètres importants dans votre exercice budgétaire

Beaucoup (trop) d'entreprises regardent leurs coûts salariaux de l'année écoulée et ajoutent 2 %, comme tampon pour l'index. En procédant de la sorte, vous ne tenez pas compte des changements susceptibles d'intervenir au niveau de l'emploi, comme le recrutement de travailleurs supplémentaires ou les absences. En raison des fluctuations de votre effectif, vos coûts salariaux peuvent être complètement différents à l'arrivée.

Pour que votre budgétisation soit correcte, les 3 paramètres suivants doivent impérativement être pris en compte dans votre calcul :

Évolution des salaires

Regardez tout d'abord l'évolution des salaires sur le marché. Les CCT et les ajustements de l'index ont un impact sur le salaire brut, et ne doivent donc pas être oubliés dans vos calculs. L'ancienneté

– augmentation du salaire en fonction du nombre d'années de service – est également prise en compte dans votre pronostic. Vérifiez ensuite si vous avez droit à certaines réductions de l'ONSS ou si vous ne pouvez plus prétendre à d'autres. Cela peut vous permettre de réaliser des économies importantes, en particulier dans une PME où le nombre de travailleurs est limité. L'impact y est plus important : cela permet parfois d'économiser presque un ETP complet.

Prévisions de croissance

Vos attentes de croissance et leur impact sur le nombre de travailleurs constituent un autre paramètre à considérer. Si vous avez besoin de renforts, vous devez inclure ces coûts dans vos prévisions. Un autre point d'attention est que le mois au cours duquel votre nouveau collaborateur commencera à travailler aura une influence sur ce qu'il vous coûtera cette année-là. Une personne qui commence en septembre vous coûtera moins cher qu'une personne qui entre en service en mars.

Absences et départs

Il arrive aussi que des collaborateurs travaillent moins l'année suivante, par exemple en raison d'une grossesse. C'est une bonne idée d'évaluer le plus possible l'impact de cette absence. Il se peut que vous deviez chercher un(e) remplaçant(e) : vous devez donc prévoir, outre le coût de la main-d'œuvre, les ressources nécessaires au recrutement. Si le contrat de certains travailleurs va expirer dans l'année, songez aussi à ne prévoir dans votre budget que les mois où ils travailleront encore pour vous.

Même les personnes qui passent d'un temps plein à un temps partiel – ou le contraire – font augmenter ou diminuer la charge salariale globale.

Frapper à la porte d'un expert

Vous souhaitez avoir une (meilleure) vue d'ensemble de vos frais de personnel ? Les points d'attention ci-dessus vous seront utiles. Procéder soi-même à une simulation requiert beaucoup de temps. En revanche, votre secrétariat social dispose des outils et de l'expérience nécessaires pour effectuer le calcul à votre place. A noter que les choses sont en fait même plus complexes que cela : à ce stade, nous n'avons pas encore parlé du coût des congés payés ni de celui des primes de fin d'année, des bonus, des commissions et d'autres avantages extra-légaux.

Marielle Grégoire

Directrice régionale Liège
marielle.gregoire@sdworx.com

Virginie Bertrumé

Directrice régionale Namur
Virginie.bertrume@sdworx.com



LE BIEN-ÊTRE
AU MEILLEUR PRIX



PLAISIRS GARANTIS

Découvrez nos facilités et profitez au maximum de votre séjour! Location de vélos, installations sportives à proximité, vente des tickets et de gadgets dans notre boutique.



PETIT DÉJEUNER JUSQU'À MIDI

Profitez de notre délicieux petit-déjeuner.
Le début parfait d'une journée passionnante.



DÉGUSTEZ NOS SNACKS SAVOUREUX QUAND VOUS LE DÉSIREZ...

Notre bar ibis vous offre 24/7 des repas locaux et légers ainsi que des boissons.



SALLE DE REUNION

Nos salles de séminaire high-tech sont parfaites pour vos réunions de 100 personnes. Votre évènement est notre défi! Contactez notre département de vente pour plus d'information.



CONTRAT SATISFACTION 15 MINUTES

Engagement qualité d'un séjour sans nuage : 15 min chrono pour vous satisfaire ou vous êtes notre invité.*

* Valable pour le petit - déjeuner et la chambre

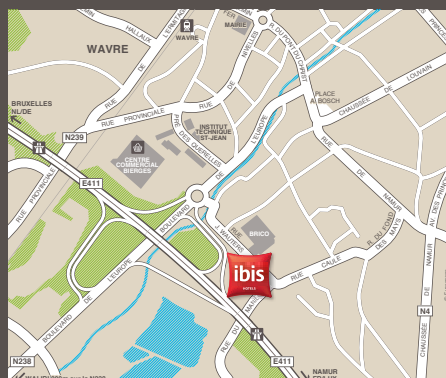


A PROPOS DE NOUS

- NOUVELLES CHAMBRES ET HALL DE RÉCEPTION ATTRACTIF
- IDEALEMENT SITUE AU CENTRE DE WAVRE À 20 KM DE BRUXELLES ET DE L'AEROPORT
- A 850 M DE WALIBI
- HOTEL NON-FUMEUR
- PROGRAMME DE FIDELITE LE CLUB ACCOR

NOUS VOUS FACILITONS LA VIE

- CHECK-IN EN LIGNE ET CHECK-OUT RAPIDE
- SECHE-CHEVEUX ET FER A REPASSER
- WIFI GRATUIT ET COIN INTERNET
- PARKING PRIVE SUR PLACE



IBIS WAVRE

Rue du Manil 91 – B-1301 Wavre - Belgique
T. +32 (0)10 243 334 – H9958@accor.com



LE MEILLEUR DU MEILLEUR PRIX
EST SUR **IBIS.COM**



NE JETEZ PAS SUR LE SOL. NOUS NOUS SOUCIONS DE NOTRE PLANÈTE!



[Une Gaufrette Saperlipopette]

RENOUER AVEC L'AUTHENTICITÉ

Pâtisseries depuis toujours, Eric Michaux et son épouse Bénédicte ont lancé, il y a 5 ans, Une Gaufrette Saperlipopette. Cette enseigne gourmande aux saveurs d'antan fait battre le cœur historique de Liège. Un modèle à succès, répliqué avec l'ouverture d'une boulangerie puis d'un comptoir à glaces. Rencontre avec des artisans consacrés jusque dans la presse japonaise.

AURORE JOLY

On connaît souvent Eric et Bénédicte Michaux en tant que fondateurs des boulangeries-pâtisseries Question de goût. Cette aventure terminée, ils ont lancé trois ans plus tard une Gaufrette Saperlipopette, grâce à un financement de type 3F (ndlr : Family, Friends & Fools) : « Avec ce que nous avons réuni de fonds propres, nous avons acheté un gaufrier en seconde main puis rénové, avec tous matériaux de récup', le petit rez-de-chaussée qui allait accueillir Une Gaufrette Saperlipopette », se souvient Bénédicte. La suite est affaire de bonnes rencontres, comme l'explique Eric : « À Villers-l'Évêque, aux Moulins Bodson, l'ingénieur agronome Dominique Lepière avait mis au point une farine dans la plus pure tradition. Nos domaines d'expertise se complétaient : il avait la matière première et moi, les secrets de fabrication. Il en a été de même pour les œufs, le lait et les fruits : nous nous sommes vraiment tous trouvés entre acteurs locaux avec la même approche zéro additif et 100 % responsable ».

Fabrication artisanale et à taille humaine

À mesure que la file s'allongeait sur le trottoir de la rue des Mineurs et que les gourmands venaient de plus en plus loin, ces artisans boulangers auraient pu voir plus grand. Ou encore investir dans l'outil, afin d'augmenter leur cadence de production. « Nous avons préféré continuer de miser sur une fabrication artisanale et à taille humaine », explique Bénédicte. Aussi ont-ils décliné les offres qui leur ont été faites à ce jour par de grands noms de l'industrie agro-alimentaire. En toute indépendance, leur petite entreprise continue d'accroître son offre et de se diversifier : après la confiserie, en 2014, et la boulangerie, en 2015, ils ont ouvert une glacerie artisanale, au printemps dernier, en même temps qu'ils passaient en société.

Bien gérer la croissance

En juin, les résultats de la confiserie avaient déjà dépassé ceux de toute l'année 2018



L'équipe d'Une Gaufrette Saperlipopette, en octobre dernier, lors des Coteaux de la Citadelle.

tandis que ceux de la glacerie étaient 12 fois supérieurs à ceux escomptés dans le business plan. Durant la pleine saison, l'équipe compte au total une quarantaine de collaborateurs. Les trois adresses se complètent et se supervisent d'autant plus facilement qu'elles sont l'une en face de l'autre. Depuis quelques mois, Eric et Bénédicte ont, en plus d'eux-mêmes, un 3^e administrateur, Marc Gillet, qui est leur ancien expert-comptable. À l'atelier, Paul Degard, le maître pâtissier chez qui Eric a fait ses armes, les a rejoints à temps partiel. Eric se veut fort de l'expérience : « Nous avons connu avec Question de goût un succès fulgurant. Cela aura été une ébauche, qui nous aura permis de dessiner avec recul les contours d'Une Gaufrette Saperlipopette ».

De la qualité sur toute la chaîne de valeur

Bénédicte porte bien son surnom de « Mme Chouquette » : elle accueille chacun avec cette petite pâtisserie, et ce, même en période d'affluence. Ceci pour remercier les clients de leur patience. Afin de préserver cet accueil « comme chez mamy », les grosses commandes doivent être enlevées au magasin et conditionnées par les clients. C'est le cas des particuliers ou entreprises lors de grandes

occasions. Pour cette même raison – alors que certains préfèrent booster leur chiffre en cette période – Une Gaufrette Saperlipopette sera fermée entre Noël et Nouvel An. Ces artisans ne souhaitent en effet pas s'aligner sur un certain modèle : écouler de grandes quantités qui auraient été surgelées des mois à l'avance. Pas de glace non plus, car cette part d'activité sera suspendue jusqu'au retour des beaux jours. Une vision pragmatique partagée par la nouvelle génération. Les fils, Emile et Augustin, nous ont rejoints lors de cette interview. Quand ils ne finissent pas les phrases de leurs parents, ils les commencent. Ils mettent eux aussi la main à la pâte, avec le même savoir-faire et selon la même tradition.

Sur TripAdvisor, l'enseigne est 1^{re} de sa catégorie sur 21 ; elle y comptabilise 5 ans de commentaires exclusivement positifs. En 2018, Une Gaufrette Saperlipopette a reçu le 1^{er} prix de la catégorie Gastronomie aux Étoiles liégeoises de l'année, ainsi que le titre de Citoyen d'honneur de la Ville de Liège.

UNE GAUFRETTE SAPERLIPOPETTE

Rue des Mineurs 7 à 4000 Liège

Tél. : 04 222 37 13

bonjour@une-gaufrette-saperlipopette.be

www.une-gaufrette-saperlipopette.be

trouvez les 7 différences !



Choisissez-vous la relation commerciale transparente de Westlease, ou vous laissez-vous leurrer par une société de leasing traditionnelle ?

Nous faisons la différence!

Quelques raisons de choisir Westlease :

- Des contrats transparents ; une fin de contrat sans surprise.
- Une personne de contact unique ; nous connaissons votre dossier.
- Un service sur mesure ; une PME au service des PME.
- Des formules innovantes : Start2Lease & Start2Cycle

Plus d'infos sur westlease.be



westlease //

[Agronova]

DES SEMIS À LA RÉCOLTE, CE ROBOT VA CULTIVER VOTRE POTAGER

Après deux ans de recherche et développement, la société Agronova, à Havelange, spécialisée dans la vente de machines agricoles, va lancer à destination des particuliers un robot capable de gérer un potager de A à Z et de façon autonome.

JACQUELINE REMITS

Prendre l'apéro en regardant pousser ses laitues sans avoir mis les mains dans la terre, ce rêve de tout propriétaire de jardin est sur le point de devenir réalité grâce à un robot pour potager. Il a été mis au point par Laurent et Gérard Tonglet, deux cousins, fils d'agriculteurs, fondateurs (en 2014) et gérants d'Agronova, une PME spécialisée dans l'import-export d'équipements agricoles de pointe.

Ce FarmBot, qui existe déjà aux États-Unis mais pas en Wallonie, séduit Laurent, ingénieur civil et amateur de jardinage, et Gérard, spécialisé en marketing et comptabilité. « Nous avons reçu des demandes pour de la robotique, commence Laurent Tonglet. Nous avons trouvé des petits robots autonomes pour le maraîchage, d'autres pour les grandes cultures qui remplacent les tracteurs. Mais nous n'avions rien pour les petites surfaces. Nous avons eu l'idée de développer nous-mêmes un robot qui permette à tout un chacun d'avoir un potager automatisé. Nous avons lancé l'idée lors d'une réunion avec Hénallux (Haute École de Namur-Liège-Luxembourg). » Les responsables techniques de l'école trouvent l'idée excellente et proposent de la développer comme un projet avec des étudiants. Un partenariat est signé et un prototype fonctionnel financé par Agronova est développé. « Nous avons travaillé sur une partie technique avancée avec de l'électricité et de la mécanique, ainsi que sur une partie informatique pour la mise au point du logiciel. » En décembre 2018, le projet est bien avancé.

Succès à la foire de Libramont

En juin 2019, le prototype est devenu fonctionnel et l'heure est venue de le tester. À la Foire agricole de Libramont, installés sur le stand de Digital Wallonia, Laurent et Gérard Tonglet confrontent leur robot au grand public. « L'idée était de voir l'intérêt du public. Un challenge. Nous avons eu une forte demande de la part de particuliers. Aujourd'hui, tout le monde travaille beaucoup, sans avoir le temps de s'occuper d'un potager, mais chacun aimerait pouvoir



Le robot prend en charge l'ensemble de la production et l'entretien d'un petit potager, de la plantation des graines jusqu'à la récolte.

manger ses légumes et ses fruits frais cueillis du jardin. Les particuliers ont donc trouvé notre robot génial. Ils ne cherchent pas spécialement une rentabilité, mais veulent manger local, avoir leur potager et profiter de leur jardin sans devoir y consacrer du temps ou le retrouver à l'état de jungle au retour des vacances. Nous avons senti dans quelle direction nous devons aller. »

Il fait tout, tout seul

Le prototype est un portique modulable de 3 m de large et de 3 à 12 m de long. Installé sur rails, le robot Cérès, tel est son nom, est géré comme en domotique. Depuis un ordinateur ou un smartphone, on lui donne les tâches à réaliser. Sur l'application, une représentation du potager. Le robot prend en charge l'ensemble de la production et l'entretien d'un petit potager, de la plantation des graines jusqu'à la récolte. « Il se charge de semer les graines nécessaires au bon endroit, d'arroser selon le taux d'humidité détecté par une sonde et de traiter en les écrasant les mauvaises herbes repérées par le scan de sa caméra. En parfaite autonomie, sa

tête articulée change d'outils en fonction des besoins de chaque plante afin d'optimiser le rendement. » Le robot fait tout, tout seul. « Le logiciel de gestion est basé sur les principes de la permaculture, qui consiste à couvrir le sol en permanence avec des plantes qui se complètent, visant, entre autres, l'optimisation de l'espace et la réduction de l'apport en eau. Autonome en énergie, il est alimenté par des panneaux solaires et récupère l'eau de pluie utilisée selon les besoins détectés de chaque plante. »

L'objectif de Laurent et Gérard Tonglet est de sortir un deuxième modèle en 2020. « Il sera vraiment orienté vers le marché ciblé, celui des particuliers. Fin 2020, nous devrions avoir un produit fini. » Outre chez Agronova, ces robots seront en vente dans les jardineries et les magasins de bricolage.

AGRONOVA SPRL

Laurent et Gérard Tonglet
Rue de la Station, 71 à 5370 Havelange
Tél. : 0479/58.64.31 - 0472/435.907
info@agronova.be - www.agronova.be

CELEM **ALL1N**

L'ORDINATEUR TOUT EN UN



CELEM vous propose le ALL1N, un **écran tactile design** et **silencieux** qui allie la **puissance** d'un ordinateur et l'**ergonomie** d'une tablette.

Vouloir répondre aux exigences de productivité, d'utilisation et de confort nous permet de vous proposer le ALL1N.

Regroupant ces qualités, il s'agit également d'un produit au design séducteur qui s'intégrera parfaitement dans votre espace de travail.



WWW.KNOK.BE



INFOS ET
CONTACTS

Boulevard de l'Ourthe, 100 4053 Embourg (Belgique)
tél : +32 4 367 64 34 | fax : +32 4 367 65 15 | sales@celem.be | www.celem.be

WE BUILD YOUR IT

RELAIS MANAGÉRIAL

NE METTEZ PAS
VOTRE ENTREPRISE EN COUCHEUSE
ET PROFITEZ PLEINEMENT
DU PLAISIR DE LA MATERNITÉ !

La mesure « **relais managérial** » permet aux femmes cheffes d'entreprises d'être remplacées dans leur entreprise pendant la grossesse et après l'accouchement.

La mesure peut être activée à temps partiel ou à temps complet pour une durée de 6 mois maximum. Une subvention de **5.000 € par mois** max est accordée, 75 % pris en charge par la région, 25 % pris en charge par l'entrepreneure.

Une belle opportunité de **concilier vie privée et vie professionnelle** et d'être au top sur tous les fronts !



Plus d'informations :
www.relaismanagerial.sowalfin.be ou 04 237 07 70

sowalfin
PARTENAIRE DES PME

LA MAINTENANCE: UN RÔLE CRUCIAL, MAIS MAL AIMÉ

Un nouveau profil enrichira bientôt la galaxie Alter Ego. Dès le mois de janvier 2020, un groupe de partage d'expériences dédié aux responsables maintenance verra ainsi le jour. Une innovation judicieuse au regard de Rémy Fontaine, Responsable maintenance chez Silox.

CÉLINE LÉONARD



Les 10 profils du programme Alter Ego :

- ACHATS
- ASSISTANT(E) DE DIRECTION
- ENVIRONNEMENT
- EXCELLENCE OPÉRATIONNELLE
- MARKETING ET COMMUNICATION
- QUALITÉ
- RESPONSABLE MAINTENANCE - NEW !
- RESPONSABLE PRODUCTION
- RESSOURCES HUMAINES
- SÉCURITÉ

► Vous dites de vous que vous n'êtes pas un maintenancier de souche...

R.F. : « En effet. Ingénieur industriel de formation, j'ai atterri au sein du Groupe Prayon en 1996. J'y ai occupé le poste de responsable de production au sein de deux services. Une fonction qui m'a, notamment, permis d'appréhender les attentes de la production vis-à-vis de la maintenance. En 2006, je suis devenu responsable de l'usine de Silox, une filiale de Prayon également établie à Engis. Durant 10 ans, j'ai ainsi eu dans mes attributions à la fois la maintenance et la production. Depuis 2015, enfin, suite au départ à la pension du responsable maintenance, j'ai décidé de me consacrer à 100 % à ce domaine. »

► Est-ce un avantage ou un inconvénient d'être "nouveau" dans cette fonction ?

R.F. : « Le fait de n'être pollué par aucun passé constitue assurément un avantage. En revanche, il me faut régulièrement me documenter, collecter des informations liées aux multiples aspects de la maintenance. Dans ce cadre, il me serait très utile de pouvoir échanger avec d'autres maintenanciers. »

► D'où l'intérêt d'un groupe Alter Ego dédié à ce profil ?

R.F. : « En effet. J'ai expérimenté la formule Alter Ego durant 8 années lorsque j'étais responsable d'usine. Je m'y suis enrichi des expériences des autres. Aujourd'hui, alors que j'ai changé de fonction, il me plairait de retrouver cette dynamique où l'on se mesure, dans un esprit positif, à d'autres sociétés. »

► N'existe-t-il actuellement aucune formule permettant à des maintenanciers de se rencontrer ?

R.F. : « Des conférences sont bien entendu proposées par des organisations professionnelles, mais ce que l'on peut en retirer est très différent d'un

groupe de partage d'expériences au sein duquel on côtoie, une année durant, les mêmes personnes. Avec le temps, une relation de confiance s'installe et permet d'aller plus loin dans les échanges. Par ailleurs, les thématiques abordées sont choisies par le groupe et débattues en profondeur. »

► Précisément, quelles sont les thématiques dont vous aimeriez traiter avec vos pairs ?

R.F. : « Elles sont nombreuses. Je serais, par exemple, intéressé de découvrir comment d'autres entreprises ont mis en place une maintenance moderne (c'est-à-dire prédictive et non plus curative). Je suis également curieux de savoir si les autres membres du groupe disposent d'un réel plan de maintenance. Si oui, comment ont-ils procédé pour le construire ? Nous pourrions également échanger sur le dilemme "coûts/taux de marche" propre à tout maintenancier, toujours tiraillé entre la nécessité de couler le moins cher possible tout en permettant à l'usine de tourner le plus possible. Je pense aussi à l'organisation du staff, les formations requises, les relations avec les sous-traitants, les travaux en régie ou au forfait, la gestion des pièces de rechange... »

► La maintenance est un secteur exigeant ?

R.F. : « C'est un domaine passionnant, mais non sans difficultés. Son rôle est crucial. L'entreprise qui la néglige en concentrant tous ses efforts sur la production ne peut espérer fonctionner sur le long terme. Et pourtant, en dépit de son importance, la maintenance demeure mal aimée. Elle reste invariablement perçue comme un coût ou un manque de production. Des difficultés inhérentes à cette fonction sur lesquelles les maintenanciers seraient certainement heureux d'échanger. »

PLUS D'INFOS :

alterego@ccilvn.be - <https://alterego.ccilvn.be/>

HELLO AUTOMN

ETHIAS (NAMUR) - 24 OCTOBRE 2019

En cette fin d'année 2019, Ethias soufflait sa 100^e bougie. À l'occasion de ce centenaire, la compagnie d'assurance a ouvert les portes de son siège namurois. Un drink automnal au cours duquel Ethias a évoqué les grandes dates de son histoire, les défis se dressant sur sa route ainsi que son avenir ambitieux.

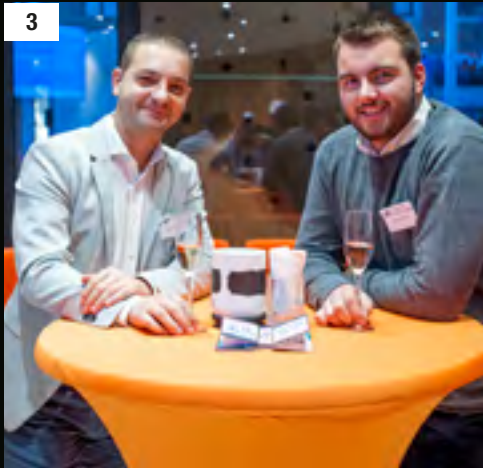
C.L. © BERNARD DACIER

LÉGENDE :

- 1 Michael HABETS (Luxauto), Solange NYS (CCI LVN) ;
- 2 Les bureaux rénovés d'Ethias ;
- 3 Salvatore VALENTE et Loïc DETHIER (Citroën Citropol Namur) ;
- 4 Une centaine de personnes étaient présentes lors de ce drink pour découvrir les bureaux d'Ethias ;
- 5 David CORDY (DHL Express), Anne-Catherine JEULIN (Job'In), Patrick COLOT (Techniciens du management) ;
- 6 Olivier HANSON (Head of sales Ethias), Pierre LEBoulle et Alain MOUREAUX (Ethias) ;
- 7 Renaud CANTINEAU, Raphaël HAMENDE, Alain CANTINEAU (BCCH), Christian PERICAS (Chauffage et sanitaire Pericas), Michel HERBIET (Peinture Herbiet) ;
- 8 Daniel D'ANGELO (ASP Nettoyage), Roger HENNEAUX (Ethias), Patrick NOISET (Les enrobés du Gerny) ;
- 9 Laurent RONDEAUX (Alliance Bokiau), Michel COLIN (Demir Industrial Cleaning) ;
- 10 Fabrice BOUCHERIE (Amazing Business), Jérôme CUISINIER (B2clean) ;
- 11 Serge DEMOULIN et Alain MOUREAUX (Ethias) ;
- 12 Anthony WOLF (Sia Partners) ;
- 13 Marie CARNOL, Jean-Pierre DELHEZ et Thierry DAWANCE (Ethias)



FESTIVITIES



MADE in HAMMOIS

MACORS - 4 NOVEMBRE 2019

C.L. © STEPHAN KERFF

Belle histoire que celle de la société Macors. Née en 1981, cette entreprise générale de construction, de rénovation et de transformation affiche depuis lors une croissance douce, mais continue. Essayer d'être les meilleurs, avoir le souci du détail, viser l'excellence : ainsi pourrait se résumer la philosophie qu'elle s'emploie à transmettre à ses 65 collaborateurs. Une main-d'œuvre exclusivement belge et essentiellement locale.

L'histoire de cette PME et le potentiel économique de la commune sur laquelle elle est implantée, Hamois, était à découvrir lors de ce dernier MADE IN de l'année 2019.

LÉGENDE :

- 1 Vue de nuit des infrastructures de l'entreprise Macors;
- 2 Gérard SEVRIN (Gérant de Macors);
- 3 Antoine CONTE (Woodloc) – Incubé LinKube;
- 4 Gérard SEVRIN (gérant de Macors), Christophe NAA (Administrateur délégué CCI Liège Verviers Namur);
- 5 Pascal FRANCOIS (LABOITEACOM);
- 6 Pascal RAHIER (Lrarchitectes), Bertrand VAN DEN DOOREN (Expansion), Laurence BECHOUX (Clip Expo);
- 7 Corine ROLLAND (BEP), Virginie BERTRUME (SD Worx Namur), Olivier ROUSSEAU (Banque J. Van Breda);
- 8 Géraldine DELVAUX (Triangle Talent RH), André MAGONETTE (Group S), Françoise LALLEMAND (Macors);
- 9 Pierre-Michel QUERTINMONT (SIA), Kadour MOKEDDEM (Prologe);
- 10 un moment de réseautage;
- 11 Serge WILLOT (ATS Usinage Willot), Bruno BORTOLIN (Bortolin);
- 12 la visite des ateliers de Macors.





Retrouvez les vidéo-reportages consacrés aux entreprises hamoisienne Warzée SA, ATS Usinage Willot, Alvenat et la Boulangerie Roland Warnon sur www.youtube.com/madeincciconnect

IMAGINEZ
UN MONDE
SANS BRUIT

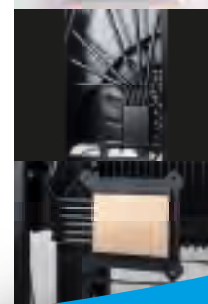


CELEM HYPER³

**HYPERDESIGN
HYPERSEILENCIEUX
HYPERPERFORMANT**

- > Système de refroidissement ingénieux
- > Design innovant
- > INTEL Core i7 ou i9
- > Jusqu'à 64GB de RAM
- > SSD NVME
- > NVIDIA Quadro P4000
- NVIDIA GeForce RTX2070
- > Windows 10 Pro

Celem
COMPUTERS



WWW.KNOK.BE



INFOS ET
CONTACTS

Boulevard de l'Ourthe, 100 4053 Embourg (Belgique)
tél : +32 4 367 64 34 | fax : +32 4 367 65 15 | sales@celem.be | www.celem.be

WE BUILD YOUR IT



ATELIERS DE CONSTRUCTION
DETHIER
SPRL

Bâtiments industriels - Constructions métalliques

Rue Rosa Luxembourg 87A - 4630 Soumagne T. 04 377 23 73 F. 04 377 36 85 info@ateliersdethier.be www.ateliersdethier.be



ACF group

AUDIT | COMPTABILITÉ | FISCALITÉ

Le savoir-faire d'un groupe, la flexibilité d'une PME

www.acfgroup.net

FISCALITÉ & COMPTABILITÉ EN BELGIQUE & AU LUXEMBOURG

BASTOGNE | DONCOLS | LIÈGE | LUXEMBOURG | MARCHÉ-EN-FAMENNE



5 TO 8 - LES COULISSES DU BUREAU D'ARCHITECTURE LUC SPITS

14 NOVEMBRE 2019

Implanté à Visé depuis une trentaine d'années, le bureau d'architecture Luc Spits se distingue par son style contemporain et résolument minimaliste. Une marque de fabrique percutante qui était à découvrir lors de cet afterwork.

C.L. - © STEPHAN KERFF



LÉGENDE:

- 1 présentation des projets en cours ;
- 2 Julien SCHMITZ – Incubé VentureLab (Atelier XS) ;
- 3 Vincent PICQUEREAU et Jonathan ESPARZA (Proxy Informatique), Pierre HENRY (FLHM Cabinet d'avocats) ;
- 4 David BELLAVIA (Luc Spits Architecture), Axel PALMAERS (Cooperlink) ;
- 5 Une partie de l'équipe dynamique du bureau d'architecture. Bérénice CHEF, Charlotte MATZ, Luc SPITS, David BELLAVIA, David BOVY, Manon GERARDY, Julie BOLDRIN ;
- 6 Jérémy et Pierre-Yves CHENE (Chêne Travaux) ;
- 7 initiation à la réalité virtuelle.



UN PLAIDoyer DE L'INNOVATION POUR TOUS ET PAR TOUS

Fred Colantonio publie son nouvel –et déjà 8^e– ouvrage. Au fil des 250 pages, l'auteur y aborde un thème universel et inépuisable : l'innovation. Bousculant les idées préconçues qui étouffent notre envie d'innover, il y aborde l'innovation sous un angle... innovant !

► L'innovation est sur toutes les lèvres...

F.C. : « En effet. Politiciens, hommes et femmes d'affaires, coaches..., Tout le monde parle d'innovation. Et pour cause, les enjeux actuels sont de taille : défi écologique, transformation des entreprises, mutations socio-économiques... Notre société est en crise et nous avons tous conscience que c'est par de nouvelles façons de penser et de faire que nous pourrions assurer la survie et la prospérité de l'espèce humaine, comme de notre environnement. »

► L'innovation peut servir des objectifs multiples

F.C. : « Bien sûr. L'innovation peut nous aider à survivre à une contrainte et se réinventer, résoudre un problème ou lever une frustration, réduire les coûts, exister et se différencier, prendre de l'avance ou élever les standards pour la garder, rebondir sur un échec ou revenir dans la course ou encore transformer les problèmes en source d'inspiration. On comprend vite que le sujet est universel et inépuisable. »

► Concrètement, comment innover ?

F.C. : « Il faut, avant tout, lever les freins et les mythes qui l'entourent et qui tuent la culture de l'innovation. "On a toujours fait comme ça", "Innover coûte cher", "Innover est pour ceux qui font dans les technologies", "Pour innover, il faut avoir LA grande idée", "Innover n'est pas pour nous, ce n'est pas dans notre ADN", "Si c'était une si bonne idée, d'autres l'auraient déjà concrétisée", "Peur, pas le temps, pas

possible : bref, ça ne marchera pas" sont 7 idées préconçues à contourner pour mieux innover au travail et dans notre vie de tous les jours.

Lorsqu'on l'a compris, on peut vraiment se mettre à innover, en identifiant les composantes-clés de toute démarche qui sort des sentiers battus : transgresser nous aide à penser, voir et faire autrement. Tester nous permet d'expérimenter et d'adapter. Transmettre nous permet de diffuser le fruit de nos recherches : une innovation qui reste dans un tiroir... reste dans un tiroir. La véritable innovation est celle qu'on adopte et dont on se demande une fois qu'elle est là : "Mais comment faisait-on avant ?". »

► Un autre mythe que vous battez en brèche est celui du génie créatif isolé...

F.C. : « Innover ne se fait pas tout seul. Il existe même des profils complémentaires à réunir dans une même pièce pour la stimuler. Exit le génial visionnaire touché par la grâce : l'innovation se bâtit à l'aide des créatifs, des aventuriers, des ingénieurs, et même des sceptiques. »

► Tout le monde peut-il innover ?

F.C. : « Nous ne sommes pas tous égaux face à l'innovation, mais nous avons tous un rôle à jouer. Ce livre se veut à la fois un plaidoyer optimiste pour l'innovation et un guide pratique pour la favoriser au quotidien. Il s'adresse aussi bien à ceux qui sont en quête d'un projet personnel qui leur tient à cœur qu'à ceux en proie à des défis professionnels à relever. À la question : "Est-il possible d'encore aborder l'innovation sous un angle innovant ?", la réponse est OUI. »



L'AUTEUR

Criminologue de formation, Fred Colantonio intervient en entreprises depuis une quinzaine d'années dans le cadre de missions d'accompagnement stratégique et de coaching. Conférencier reconnu, il est l'auteur de 8 livres qui ont été publiés en Europe et au Québec.

www.fredcolantonio.be

INNOVER À TOUS LES COUPS... OU PRESQUE ! L'ART DE TRANSFORMER LES CONTRAINTES EN OPPORTUNITÉS,

L'attitude des Héros éditions,
Collection «Pour mieux réussir», 2019.
Préface de Franco Dragone

www.lattitudedesheros.com/fr/



Animation, Sonorisation, éclairage pour :

- Fête du personnel
- Événement de société
- Soirée à thème
- Team building
- Jubilé
- Incentive
- Séminaire



Theis Philippe
Administrateur
Responsable Technique



0472107227



info@electrovox.be

www.electrovox.be



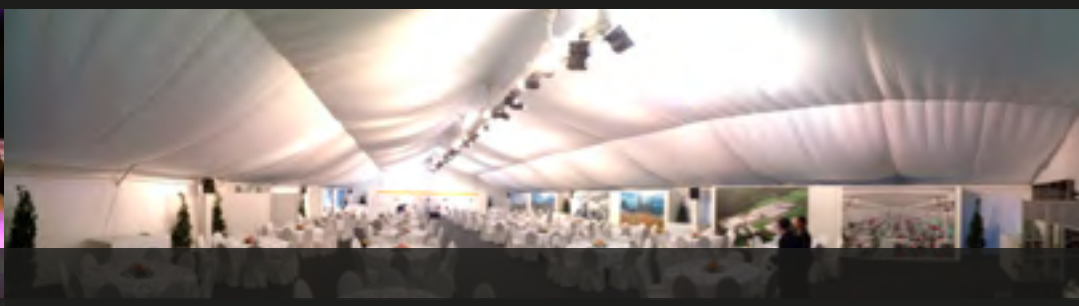
CHOISISSEZ VOTRE FORMULE SUR MESURE POUR ORGANISER VOTRE EVÈNEMENT !

Pour votre événement, exigez le meilleur avec



Que ce soit pour une soirée d'entreprise ou une soirée à thème, nous vous proposons une solution sur mesure, un choix de thèmes variés et une expérience de plus de 25 ans pour une réussite assurée.

- Soirée de tout styles pour fin d'année.
- Soirée ambiance 80.



LA VOIX ET L'IMAGE DE VOS EVENEMENTS

NEW PEUGEOT 208

UNBORING THE FUTURE



PEUGEOT 3D i-COCKPIT®
CONDUITE SEMI-AUTONOME
BOÎTE AUTOMATIQUE EAT8

MOTION & e-MOTION



PEUGEOT

WEEK-END DE LANCEMENT LES 23 & 24 NOVEMBRE

4,0-6,4 L/100 KM 104-144 G/KM (SELON NORME WLTP)

Contactez votre point de vente pour toute information relative à la fiscalité de votre véhicule.

PEUGEOT RECOMMANDE TOTAL



Donnons priorité à la sécurité.

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

E.R.: Fastrez - Peugeot Schyns Awans - Groupe Peugeot Schyns - BE0827698129 - BE74732023101007 - Rue de l'Estampage 5 4340 Awans - 042 39 71 71

Schyns

50 ans d'expérience, à votre service.

Awans - Chênée - Eupen - Herve - Huy - Malmedy - Namur - Verviers - Visé - Waremme

CONTACTS FLEET : fleet@peugeotschyns.be

ZONE NAMUR : Matthieu Dustin - 0471/72.43.73 | ZONE LIÈGE , VERVIERS : Sophie Schreiber - 0495/04.96.43