

ccim^{mag}

LE MAGAZINE DES ENTREPRISES

MENSUEL N°04
AVRIL 2013
ÉDITION BRABANT WALLON -
HAINAUT - WALLONIE PICARDE

L'invitée
Nathalie Celis
(Garnimetal)
Femme de demain

Dossiers

SE PRÉMUNIR CONTRE LES MAUVAIS PAYEURS & MOBILE BUSINESS

Plus d'infos sur : www.ccimag.be

Le recouvrement de créances sans frais, sans risque et sans investissement

Spécialiste du recouvrement de créances en « no cure no pay », VISTEO récupère votre argent en amiable ou en judiciaire sans que vous n'avanciez un seul centime de provision, d'acompte ou de frais.

A qui s'adresse VISTEO ?

VISTEO répond aux besoins des entreprises B2B ou B2C (indépendant, TPE, PME, PMI, etc...), des administrations ou tout service public, du secteur des soins de santé, de l'e-commerce ou des propriétaires de biens immobiliers soucieux de récupérer leur argent de manière légale et sans prendre le risque d'une procédure hasardeuse. Le contrat que propose VISTEO est simple : vous possédez une créance, nous la recouvrons d'abord de manière amiable et si nécessaire de manière judiciaire. Il n'y a pas de frais de dossiers, pas de frais d'abonnement, pas d'acompte à verser.

Et si les procédures n'aboutissent pas ?

En cas d'échec, pas d'honoraires ou de demande de remboursement de frais, même pour la phase judiciaire. VISTEO prend le risque de recouvrer les factures et ce, quel que soit le montant. Cela est valable également pour récupérer les loyers en phase amiable. VISTEO a d'ailleurs beaucoup de succès auprès d'entreprises qui possèdent des créances inférieures à quelques centaines d'euros, voire en-dessous de 100 euros.

Quelles sont les procédures prévues ?

Il faut tout d'abord savoir que nous sommes agréés par le SPF Economie, ce qui induit un respect strict de la loi sur le recouvrement de créances. VISTEO détermine avec le créancier la meilleure ma-

nière de s'adresser au débiteur pour conserver le lien relationnel tissé avec lui. Les collaborateurs de Visteo – tous basés en Belgique même au niveau du call-center - sont spécialement formés pour gérer les dossiers avec l'aide d'un progiciel adapté et configuré pour le recouvrement. Grâce à un accès internet sécurisé, chaque créancier pourra suivre, presque en temps réel, l'évolution d'un dossier tant en phase amiable qu'en judiciaire. Vous pourrez donc agir en direct sur un dossier en communiquant on-line toute information utile aux collaborateurs de VISTEO, aux partenaires (avocats, huissiers,...) et suivre les échanges de courriers. Des statistiques sont également visibles et des rapports pourront être rédigés à votre demande ou à intervalles réguliers. Enfin, vos débiteurs reçoivent également un accès on-line pour consulter leur dossier et s'acquitter de leur dette.

Accompagnez-vous aussi vos clients en phase judiciaire ?

Absolument, nous nous adressons à des bureaux d'avocats spécialisés dans le domaine du recouvrement. Visteo continue à coordonner les étapes du recouvrement judiciaire entre tous les intervenants. Là encore, pas de sommes à avancer pour les procédures. Tous les frais – de nos partenaires ou de justice - sont pris en charge par Visteo et nos clients nous reverseront des honoraires uniquement dans le cas où des sommes ont été récupérées auprès des débiteurs.

Problème de factures impayées ?

Trop d'argent sur la route ?



La solution pour le recouvrement de créances

VISTEO, société de recouvrement amiable et judiciaire, se charge de récupérer rapidement l'argent qui vous est dû en tenant compte de la relation commerciale que vous entretenez avec votre client.

SANS FRAIS

- Aucun frais d'ouverture ou de clôture de dossier
- Aucun abonnement
- Pas de récupération = pas de frais

SANS RISQUE

- Honoraires uniquement sur les sommes récupérées
- Agréation SPF Economie
- Assurance R.C. professionnelle "recouvrement"

SANS INVESTISSEMENT

- Pas d'acompte ni provisions
- Rien à payer en cas de non récupération

VISTEO garantit un traitement rapide de vos dossiers (premier courrier envoyé dans les 24 heures) et vous offre un accès on-line pour le suivi de vos dossiers. Les sommes récupérées sont reversées sur votre compte bancaire toutes les semaines.

Contactez sans engagement VISTEO au 065 220 112 ou INFO@VISTEO.BE • WWW.VISTEO.BE



La Wallonie traverse une crise profonde

Au sein des Chambre de Commerce et d'Industrie, nous rencontrons les entreprises confrontées à des situations difficiles, nous les écoutons, nous les orientons et nous les accompagnons dans la progression et la réussite de leurs projets pour surmonter ces obstacles et évaluer de nouvelles opportunités. Cette mission, nous l'accomplissons chaque jour, dans chacune de nos Provinces, avec nos compétences et notre approche de proximité avec les Entreprises. Pour toutes les entreprises, de toutes tailles et de tous secteurs d'activités.

A l'heure où certaines sociétés emblématiques de notre Région annoncent de sérieuses restructurations, nous sommes déconcertés par l'impact économique et social de ces décisions. Certaines tiennent à un contexte sévère de la conjoncture économique mondiale, d'autres sont plus fondamentalement liées à de véritables reconversions structurelles que l'on ne peut contourner.

La manière avec laquelle ces décisions sont prises à une échelle globale et/ou distante si pas impersonnelle par rapport à des personnes concernées peut choquer.

Il est cependant utile de dire clairement que ces situations ne peuvent servir à des considérations trompeuses.

Car notre Région a besoin, plus que jamais, de grandes entreprises tout autant que de la croissance, du développement de toutes les entreprises et certainement des PME

Les grandes entreprises sont génératrices de Recherche et de Développement qui sont sources d'innovation et de leadership à l'exportation. Elles sont créatrices de main-d'œuvre qualifiée et de stimulation de performance (réciproque) de notre enseignement et de nos Universités.

Les grandes entreprises donnent à notre Pays, à notre Région et à la Capitale de l'Europe le renom d'authentique carrefour de compétences et de croissance de l'Europe.

Pour toutes nos entreprises, grandes ou PME en croissance, le plan Marshall doit rester une véritable épine dorsale autour des 6 pôles de compétitivité. Pour surmonter la période actuelle et pour défier l'avenir que, complémentirement, nous construirons avec des sociétés de toutes dimensions génératrices de progrès

JEAN-PIERRE HERMANT,
PRÉSIDENT DE LA CCI BRABANT WALLON
PRÉSIDENT DES CCI WALLONNES

“ Au sein des CCI, nous rencontrons des entreprises qui vivent des situations difficiles et nous les orientons...”

CCI Brabant Wallon

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

CCI Hainaut

Siège de Charleroi
Avenue Général Michel 1c - 6000 Charleroi

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

Siège de Mons
Parc Initialis - Bld André Delvaux 3 - 7000 Mons
www.ccih.be - info@ccih.be

CCI Wallonie picarde

Siège de Mouscron
Boulevard Industriel 80 - 7700 Mouscron

Siège de Tournai
Rue Terre à Briques 29A - 7522 Tournai Marquain
www.cciwapi.be - info@cciwapi.be



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

Éditeur responsable
Marc Chapelle



Chef d'édition

Stéphanie Heffinck
Tél. 067/89.33.36
ccibw.magazine@skynet.be

Publicité

Solange Nys
04/341.91.67
solange@ccimag.be

Journalistes

Camille Desauvage, Sébastien Etienne,
Stéphanie Heffinck, Céline Léonard, VDA

Dossier

Stéphanie Heffinck, Céline Léonard

Abonnements

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

Photos

Invité du Mois : E. Delmotte - Lightsquare

Impression

Chauveheid

Maquette et mise en page

Mwp Communication - www.mwp.be

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

Mensuel N° 04
Avril 2013
EDITION BRABANT WALLON
HAINAUT - WALLONIE PICARDE

L'invitée

Nathalie Celis (Garnimetal)

Depuis une décennie, Nathalie Celis a repris les rênes de Garnimetal, pour perpétuer la « tradition » familiale et parce qu'elle s'était toujours rêvée chef d'entreprise. En responsabilisant le personnel et en automatisant la gestion de l'entreprise, elle lui a insufflé une nouvelle dynamique.



Analyse sectorielle

De l'esprit étudiant... aux réalités du métier

Des ponts existent-ils entre les écoles et le monde du travail ? Comment réduire la fracture que de nombreux entrepreneurs déplorent ?...



Export

Export

La CCIBW et la CCI Hainaut invitent les exportateurs à rencontrer les attachés douaniers belges du « BRICS », le 08 mai. Profitez d'entretiens individuels pour mieux appréhender ces marchés !



Dossier

Mobile business : courir vite rapporte gros

« Mobilisation » : les entreprises ne la snoberont pas

Ils ne sont pas restés statiques !

Applications professionnelles mobiles plébiscitées

Application mobile ou site mobile ?

Le « m-commerce », canal de vente à part entière



Dossier

Se prémunir contre les mauvais payeurs

Retards de paiements : quel impact sur la santé financière des entreprises ?

Typologie des mauvais payeurs

Mieux vaut prévenir...

Nouvelle directive européenne





L'économie en images

Garnimetal : la matière pliée à toutes les envies

28

Société du Brabant wallon active dans la transformation du métal, Garnimetal affiche de plus en plus son autonomie et sa proactivité. Il faut dire qu'elle dispose en son sein à la fois d'un bureau d'études et d'un atelier. Voilà qui facilite les échanges et garantit la bonne exécution des projets...



© L'Entrepreneur

En bref

L'actualité du chef d'entreprise

33

Au programme de cette édition : une nouvelle aide pour stimuler l'embauche en Wallonie, la validité des chèques-repas prolongée, des journées d'action coup de poing sur les chantiers,... et bien d'autres infos encore !



Boîte à outils

Transmission/reprise d'entreprise : sortez le chat du sac grâce à l'audit RH

36

Les principaux points de l'audit destiné à dresser un état des lieux de la GRH de l'entreprise à remettre, par Jean Cousin, consultant expert en RH pour la Sowaccess

Service achats

Cern : un créneau pour les entreprises belges

39

Bien qu'implanté à Genève, le CERN recèle de nombreuses perspectives commerciales pour les sociétés belges. Explications en compagnie du Directeur des Finances et des Achats de l'institution.



Portraits

LED-Service : une idée lumineuse

41

Un éclairage nouveau sur votre facture d'électricité...



Allard Mahieu, gérant de LED-Service

SST secrétariat social : plus proche de vous

42

2013 est l'année de l'extension du secrétariat social dans la région d'Ath...



Grégory Dubois et Francis Tomme

Ets Lebrun : faire fleurir le secteur agroalimentaire

43

Les établissements fournissent des produits destinés à l'alimentation du bétail et aux cultures.



Fédérale Assurance Mouscron

44

3 sociétés travaillant sous forme de mutuelles et de coopératives...



Francis Vanderstickele et Emanuel Cuvelier

Vie de nos entreprises

Vie de nos entreprises

45

Cenaero, Delphi Genetics SA,... leur actualité en quelques mots

Echos

Echos de la CCIBW

47

Les midis d'affaires, les formations, le dernier cocktail découverte entreprise... en images



Echos

Echos de la CCIH

51

Depuis son centre logistique de Senefte, récemment agrandi, Doyen Auto se charge de la distribution de pièces automobiles. Les membres de la CCIH ont pu découvrir l'entreprise de l'intérieur...





NATHALIE CELIS (GARNIMETAL)

FEMME DE DEMAIN

- En 2014, Garnimetal soufflera ses 90 bougies!
- Des solutions métalliques globales qui vont de la conception jusqu'à l'installation
- Une chef d'entreprise qui responsabilise ses travailleurs

STÉPHANIE HEFFINCK - © LIGHTSQUARE (E. DELMOTTE)

Coup de force

Depuis une décennie, Nathalie Celis a repris la société familiale, connue à présent sous le nom de « Garnimetal ». Bourreau de travail, elle peine à trouver un créneau pour vous recevoir mais se montre par après fort disponible et ouverte en interview, n'éluant aucune question. La chef d'entreprise déterminée nous y expose que l'entreprise a repensé le positionnement de la société créée par son arrière-grand-père. Confrontée à un dilemme : investir dans de nouvelles machines super rapides ou concentrer ses efforts vers des marchés à haute valeur ajoutée, elle a choisi de privilégier la seconde voie. « Ces secteurs bien spécifiques ont de fortes exigences, tant pour la qualité que le marketing, le suivi, etc. »

Aujourd'hui, la cité du Maca peut s'enorgueillir de compter en son sein le spécialiste de la transformation de métaux et alliages de base (ndlr : parfois associés à d'autres matériaux comme le plastique, le bois...) dont le nom est fréquemment associé à celui de « grandes pointures » : IBA, Pfizer, Baxter, UCB, GSK, AAF, ATMI... Chantre du sur-mesure, Garnimetal développe et produit des solutions métalliques auxquelles la société intégrera à la demande des éléments électriques, électroniques ainsi que de l'automatisme. Car dans sa volonté de perpétuer l'entreprise familiale, Nathalie l'a poussée à s'affranchir pour englober la totalité des aspects d'un projet. C'est une source de satisfaction intarissable pour l'ingénieur commercial qui savoure toujours l'alchimie opérée avec une matière qui se plie à toutes les envies : « On commence par le cahier des charges... et on fournit la machine sur le site du client final! »

Le business de Garnimetal est pensé suivant deux grandes orientations que l'ensemble du personnel de l'entreprise vient de baptiser récemment des noms de « Steel in Care » et « Steel in Life ». « Steel in Care », au logo bleu, reprend le design et la fabrication d'ensembles en inox pour des environnements propres. L'industrie pharmaceutique, pour des chariots en inox, armoires de conservation, hottes... et le secteur médical (carénage et assemblage de machines) en sont les clients, de même que le secteur hospitalier. Un logo vert, aérien, tel un personnage stylisé tourné vers l'avenir confère, pour sa part, son identité propre à « Steel in Life ». La marque définit l'activité de fabrication et installation de mobilier d'intérieur et d'extérieur (abribus, abris vélos, panneaux publicitaires, panneaux signalétiques, valves, bancs...)

« L'une de nos forces, c'est vraiment le sur-mesure et les solutions complètes pour le client ! Chez Garnimetal, nous allions bureau d'étude et production. Nous sommes bien plus que de simples exécutants. Nous nous penchons sur la conception du projet, réalisons le prototype avant de passer à l'industrialisation. On intègre nous-mêmes les ensembles électriques, électroniques, l'automatisme. On va vraiment fournir la machine « clé sur porte », après avoir acheté les composants, réalisé le montage, les tests finaux jusqu'à la livrer à l'utilisateur final. Autre force : l'autonomie qui caractérise la société et qui est le reflet de l'autonomie du personnel. Chacun de nos collaborateurs se prend davantage en main et cela encourage aussi la proactivité du groupe. Tous participent à l'amélioration des méthodes de gestion, par exemple avec l'intégration d'un ERP et d'un CRM. Les membres du personnel ont des objectifs précis, conservant une liberté d'organisation et de résolution de problèmes. Nous prenons le temps d'exposer les changements de méthodes de travail et cette responsabilisation de l'équipe l'a valorisée. Le message que chacun de nous a bien intégré est le suivant : « Ne passe pas le problème au suivant, essaie de le résoudre toi-même, puis consulte quelqu'un de l'équipe. Je suis très attachée à l'ambiance d'une équipe multiculturelle : nous avons un Marocain, un Français, un Vietnamien, un Péruvien, des Cambodgiens. On fête les grands événements ensemble et je suis toujours à l'écoute des difficultés de tous ordres de mon personnel.

Je suis très satisfaite d'avoir pu faire perdurer l'ambiance familiale, respectueuse des hommes dans l'entreprise. D'ailleurs, plusieurs sont ici depuis très longtemps. Un membre de l'équipe est resté ici 45 ans ! : il vient de recevoir la « Palme d'Or de l'Ordre de la Couronne » !



“ ‘Steel in Care’ et ‘Steel in Life’ reprennent nos 2 marchés principaux...”

Un projet
d'innovation...



... avec Novallia,
c'est une innovation



13, Av. Maurice Destenay
4000 Liège (Belgique)
Tél : + 32 (0)4 220 51 90
info@novallia.be

**NOVALLIA, un prêt avantageux
pour financer votre projet innovant !**

Vous êtes une
PME wallonne?

Vous avez un
projet innovant?

Vous êtes à la
recherche de
financements?

Rendez-vous sur
notre site !

www.novallia.be

NOVALLIA lance régulièrement des **appels à projets**.

Les appels en cours sont
réservés aux PME hennuyères.

Pour en connaître les modalités,
consultez notre site Internet.

Le Fonds européen de Développement régional et la Wallonie investissent dans votre avenir



La plate-forme électronique **DigiChambers**



Grâce à cette plate-forme, l'un des documents à l'exportation indispensables, **le certificat d'origine**, ne devra plus être demandé sur papier ni retiré auprès d'une Chambre de Commerce locale. Dorénavant, les certificats d'origine pourront être demandés **en ligne** et imprimés au sein même de l'entreprise.

DigiChambers

your certificate of origin online

www.digichambers.be



“ Notre personnel
est autonome ”

BIO EXPRESS

- **21/08/64** : naissance à Bruxelles
- Mariée à Javier Paredes, ingénieur civil électricien ; ensemble, ils ont une fille, Tatiana (17 ans) et un fils, Martin (14 ans)
- **1983-1988** : Études d'Ingénieur de Gestion à la LSM (ex IAG)
- **1988-1992** : Trader en Métaux et Minerais - UMICORE (Union Minière)
- **1992-1998** : Responsable produits - BDC International, exportation vers l'Amérique Latine
- **1998-2003** : responsable grands comptes - Puilaetco, Banque en gestion de fortune
- **2003 à nos jours** : Administrateur délégué Garnimetal

IL ÉTAIT UNE FOIS... NATHALIE CELIS

- **Qu'est-ce que les bonnes fées vous ont donné ?**
NC : « La franchise... et la persévérance ! »
- **... mais qu'ont-elles oublié ?**
NC : « Disons que je ne suis pas toujours ponctuelle mais beaucoup moins qu'avant ! J'y travaille ! »
- **Par quoi/qui ne vous en laissez-vous pas conter ?**
NC : « Par les gens qui se prennent trop au sérieux »
- **Pour quoi frottez-vous votre lampe magique ?**
NC : « Mon rêve serait de pouvoir trouver le juste équilibre entre ma vie privée et ma vie professionnelle ! »
- **« D'un coup de baguette magique, que pourriez-vous réaliser aussi ? »**
NC : « Je souhaiterais beaucoup faire grandir mon entreprise dotée d'un département R&D et pouvoir créer, assembler et commercialiser notre propre produit.
- **Nathalie Celis mène-t-elle une vie de conte de fée ? »**
NC : « En tous les cas, je suis contente de ce que je fais car je nourrissais le souhait de diriger une entreprise et d'en être responsable »
- **La morale de l'histoire ?**
NC : « Ma devise est, tout simplement, de ne jamais baisser les bras dans la vie et de persévérer, quoi qu'il advienne ! »

Coup de cœur

« Ah, mes coups de cœur sont liés à l'activité de l'entreprise. Tout d'abord, au renouveau perpétuel qu'elle permet. Ce qu'il y a d'extraordinaire, dans notre métier, c'est que les matériaux sont en évolution, les technologies aussi. Et les demandes très variées : depuis le bioréacteur pour fabriquer les vaccins jusqu'au grand « château de cartes » publicitaire composé avec des planimètres et que l'on a monté en pleine nuit, à la Gare centrale ! Des marchés s'effondrent mais d'autres éclosent ; il faut se montrer inventif, s'adapter. Je m'ouvre de plus en plus à l'international. Et les débouchés sont pour ainsi dire innombrables. Je projette déjà, après avoir développé les 2 « Steel » - « Steel in Life » et « Steel in Care » -, de leur adjoindre « Steel in Gourmet », gamme dédiée à l'alimentaire, afin de réaliser des chariots et plateaux spécifiques pour les traiteurs, par exemple... »

Coup de gueule

« Plutôt que de coups de gueule, je parlerais plutôt de regret. Celui de constater que nos interlocuteurs changent vite car on a souvent affaire à une structure de grands groupes où les gens sont plus instables. La relation de confiance, sur du long terme, est donc plus malaisée à instaurer. Sans doute ne sommes-nous pas non plus suffisamment valorisés, au regard des services que nous prestons. Et je déplore aussi, comme tant d'autres chefs d'entreprise, que ce qui prime souvent soit le prix, dans le choix du sous-traitant. Ce qui empêche ce dernier de dégager suffisamment de marge pour réinvestir comme il le souhaiterait dans du matériel... »

GARNIMETAL

Rue de la Wastinne, 24
1301 Wavre
Tél. 010/41.79.04
www.garnimetal.com

DE L'ESPRIT ÉTUDI AUX RÉALITÉS DU

Pas assez formés, les jeunes, durant leurs études ? Un diplôme en poche est-il suffisant lorsqu'il s'agit d'entrer dans le monde du travail, avec ses exigences propres, parfois quelque peu différentes de celles du monde scolaire ou académique ? Des ponts existent néanmoins entre ces différents acteurs. Les stages sont bien souvent un premier contact avec le métier que l'on souhaite exercer par la suite. En règle générale, bien qu'intégré au sein d'une entreprise, le jeune effectuant un stage dans notre région reste sous la responsabilité de son établissement scolaire en n'étant pas rémunéré. Des dispositions qui changent lorsqu'une entreprise accueille un stagiaire originaire d'un pays étranger à l'espace économique européen. Un contrat avec une rémunération minimale est alors requis. Chaque année, des

centaines de jeunes effectuent un stage dans le cadre de leurs études. À titre d'exemple, au sein de l'Université Catholique de Louvain, 18 programmes d'études en 1^{er} cycle (Bac) et 104 en 2^e cycle (Master) proposent des stages.

Des initiatives sont aussi mises sur pied pour aider les jeunes à trouver un stage. Y compris à l'étranger dans une optique professionnelle, parfois au sortir des études.

Et, toujours en vue de favoriser les liens, l'IFAPME a lancé l'année dernière une formule permettant de découvrir sur le terrain en quelques jours le monde de l'indépendant et des petites entreprises avant même parfois de s'être formé.

SÉBASTIEN ÉTIENNE

STAGES JUNIORS INDÉPENDANTS

Pousser les portes d'une TPE ou partager le quotidien d'un indépendant durant quelques jours... Depuis, l'été dernier, l'IFAPME a lancé une nouvelle formule de stage intitulée « Stages Juniors Indépendants » proposée aux jeunes âgés entre 15 et 20 ans sur une période volontairement courte de 10 jours maximum durant les congés scolaires. Car il ne s'agit pas vraiment de mettre la main à la pâte, mais bien avant tout d'observer. « *On cherche à casser les préjugés, en amenant les jeunes à se rendre compte sur le terrain des réalités du métier d'indépendant tout en donnant le goût d'entreprendre* » explique Nathalie Bourmadis, de l'IFAPME. Chaque stagiaire reçoit d'ailleurs un carnet de route. Et l'IFAPME peut rediriger ceux à qui cet avant-goût aurait donné envie de découvrir davantage le métier vers ses formations avec – qui sait – au final le projet de se lancer soi-même. Les indépendants/entreprises pouvant s'inscrire dans la formule « Stages Junior Indépendants » doivent exercer une activité pour laquelle l'IFAPME organise des formations. Ces stages sont rémunérés aussi bien pour le stagiaire (jusqu'à 450€) que pour celui qui l'accueille (150€ pour couvrir les frais).

INFOS

www.ifapme.be/juniors-independants

FORMATIONS EN APPRENTISSAGE DE L'IFAPME

Au travers de la centaine de formations en apprentissage qu'elle propose aux jeunes dès 15 ans, l'IFAPME (Institut wallon de Formation en Alternance et des indépendants et Petites et Moyennes Entreprises) est aussi un pont entre les jeunes et l'entreprise. Ceci reposant sur l'alternance. Trois à quatre jours par semaine, les jeunes apprennent le métier en étant directement encadrés au sein d'une entreprise. Et un ou deux jours par semaine, cet apprentissage sur le terrain est complété par des cours techniques, théoriques ou généraux dispensés par des formateurs professionnels dans l'un des centres de l'IFAPME en Wallonie. Une formule qui au total s'étale en général sur trois ans et qui par la suite est valorisée lorsqu'il s'agit de trouver un métier. L'employeur appréciant aussi de trouver un jeune qualifié avec un bagage pratique...

INFOS

Tél. 071/23.22.22
www.ifapme.be



ANT MÉTIER...

STAGES DES PÔLES

Réunir sur une plateforme internet des offres de stages émanant d'entreprises wallonnes innovantes, pour favoriser la rencontre entre les étudiants et les entrepreneurs. Depuis 2009, le programme « **Stages des Pôles** » poursuit cet objectif. Les entreprises s'inscrivant dans une optique d'innovation peuvent proposer leurs offres de stage, d'une durée minimale de 12 semaines. Les étudiants suivant des cours en dernière année dans un

établissement de l'enseignement supérieur de la Fédération Wallonie Bruxelles peuvent s'inscrire gratuitement sur la plateforme pour poser leur candidature. Un stage accompli dans le cadre des études et qui pourrait favoriser la mise à l'emploi. « *Stages des Pôles propose en moyenne une centaine d'offres de stages et, au total, plus de 300 entreprises se sont déjà inscrites dans cette dynamique* » indique Aurélie Hogge, gestionnaire opérationnel « Stages des Pôles », au sein de l'Union wallonne des Entreprises, qui porte le projet depuis 2012, après avoir succédé à Cefochim.

INFOS Tél. 04/246.50.35 - www.stagesdespoles.be

UNE EXPÉRIENCE À L'ÉTRANGER AVEC LE SOUTIEN DU BIJ

Partir à l'étranger dans le cadre d'un stage ou de la découverte du monde du travail est possible. En Fédération Wallonie Bruxelles, le Bureau International Jeunesse (BIJ) est un interlocuteur pour le jeune qui voudrait voyager dans ce cadre. Le BIJ est le relais de divers programmes mis sur pied pour permettre la mobilité. C'est le cas notamment d'« **Eurodyssée** » s'adressant aux jeunes wallons âgés entre 18 et 30 ans et qui va leur permettre d'effectuer un stage entre 3 et 7 mois dans une structure d'accueil située dans l'une des vingtaines de régions participantes dans l'Europe géographique. Ceci en dehors d'un cadre strictement académique. Outre une aide à trouver un stage et pour les diverses démarches, Eurodyssée offre aussi une bourse pour couvrir les frais et une protection sociale, voire même une formation en langues. Un

autre programme, Entrechok, soutien l'esprit d'entreprendre en permettant à de jeunes Wallons ou Bruxellois porteurs d'un projet entrepreneurial de partir à l'étranger en vue d'acquérir des connaissances, d'échanger de bonnes pratiques ou de nouer des liens. Formations ou encore participations à des salons ou forums sont soutenus avec une intervention dans les frais de transport.

Toujours sur le plan international, la Fédération Wallonie Bruxelles a signé des accords avec le Québec. Une entente se traduisant par l'existence de l'Office Québec Wallonie Bruxelles pour la Jeunesse (OQWBJ), organisme bilatéral existant depuis 1984, permettant des échanges. Et, grâce au soutien notamment financier du « Programme Québec », des jeunes peuvent s'envoler chaque année pour la belle province. Au sein de ce programme, le volet « cursus » vise spécifiquement un séjour en lien avec les études.

INFOS

Bureau International Jeunesse
Tél. 02/219.09.06
www.lebij.be

Prospectez intelligemment et rapidement hors Europe **Utilisez un carnet ATA pour vos exportations temporaires!**

*Vous participez à une foire, une exposition ou une compétition sportive?
Vous vous rendez à l'étranger pour tourner un film ou un reportage?
Vous êtes responsable d'un projet de rénovation hors Europe?
Vous désirez montrer des prototypes ou des échantillons à vos clients?*

Ces situations illustrent des cas typiques d'import/export temporaires à l'étranger.
Si à cette fin vous devez quitter l'Europe, les coûts et la paperasserie sont considérables

Un carnet ATA simplifie ces procédures !

Un carnet ATA (acronyme de « Admission Temporaire/Temporary Admission ») réduit les retards et les tracas à la douane lors d'un import/export temporaire. Ces désagréments sont surtout liés à la récupération de la caution que vous devez déposer lors de l'entrée dans un pays. Le carnet ATA remplace les cautions individuelles par une garantie valable au niveau international.

Un seul document vous permet donc de voyager pendant un an dans les pays hors U.E. membres de la chaîne ATA (39 pays en juillet 2009).



Le système ATA est géré mondialement
par la Fédération Mondiale des Chambres (WCF)



TENTÉS PAR LES BRICS ?



PROFITEZ D'ENTRETIENS INDIVIDUELS AVEC CINQ ATTACHÉS DOUANIERS...

Vous exportez ou désirez le faire dans un ou plusieurs pays tels que le **Brésil, l'Inde, la Chine, la Russie, l'Afrique du Sud** ? En 2014, la coupe du monde de football et en 2016, les Jeux Olympiques au Brésil sont une opportunité à saisir pour faire connaître vos produits...



Quelles sont les exigences pour exporter vers ces pays ?

À quelle(s) autorité(s) locale(s) s'adresser pour bien cerner les réglementations douanières ?

Quelles sont les tendances, les nouveautés dans ces pays ?

Autant de questions que vous vous posez et dont vous trouverez les réponses auprès des Attachés douaniers belges de ces pays. Leur rôle est, du reste, de faciliter le commerce de votre entreprise en vous faisant bénéficier de leur expertise et de leur réseau sur place.

Dans le cadre de la coopération structurelle existant entre le **SPF Finances** et les Chambres de Commerce belges, la **CCI Brabant wallon et la CCI Hainaut** vous invitent donc à rencontrer ces Attachés douaniers qui, au cours d'entretiens individuels (30 minutes par pays), pourront vous exposer les tenants et aboutissants de l'exportation vers les pays du BRICS. Vos interlocuteurs :

- Mme Carine WILLEMS (Afrique du Sud)
- Mme Isabelle BEDOYAN (Brésil - nouvellement en poste)
- M. Eddy DE CUYPER (Chine - nouvellement en poste)
- M. Werner VAN DER CRUYSEN (Inde)
- M. Paul RAES (Russie)

INFORMATIONS PRATIQUES :

- **Public cible :** toute entreprise active sur au moins l'un des « pays BRICS » ou souhaitant y entrer.
- **Date, heure, lieu :** le 8 mai 2013, à 8h30, au Centre Regus*, Bld de France à 1420 Braine-l'Alleud

PROGRAMME :

- 8h30 : accueil avec café-croissants
- 9h > 12h : rendez-vous individuels préprogrammés ; les heures précises d'entretien seront communiquées le lundi 29 avril au plus tard
- **Prix :** Membre CCIBW & CCIH : 30 € Non-membre : 60 €

BON À SAVOIR :

- Clôture des inscriptions le jeudi 18 avril. Désistement sans frais jusqu'au 26 avril. Passé ce délai, le montant de votre inscription vous sera intégralement facturé.
- Le nombre d'entretiens est limité à 6 par pays > **inscrivez-vous sans tarder !**

INSCRIPTIONS :

Formulaire d'inscription et/ou plus d'informations auprès de

- **Dominique Verleye (CCIBW)**
dominique.verleye@ccibw.be, téléphone : 067/89.33.32 ou
- **Anne-Françoise Meuter (CCIH)**
anne.francoise.meuter@ccih.be, téléphone : 071/53.28.77



Service Public
Fédéral
FINANCES
Administration Générale
des Douanes et Accises



En 2013, la **CCIBW** ainsi que la **CCI Hainaut** offrent à leurs affiliés une **carte BUSINESS WORLD REGUS valable 12 mois**. Les détenteurs de cette carte pourront ainsi bénéficier d'un accès gratuit à TOUS les salons d'affaires REGUS, en Belgique ou à l'étranger, incluant les rafraîchissements et le Wi-Fi. De plus, 1 mois gratuit leur sera offert, sur tout contrat de 12 mois pour un bureau, bureau virtuel ou Business World Card, ainsi qu'un voucher de 4 heures de salle de réunion, au centre REGUS PARC DE L'ALLIANCE (Braine-l'Alleud)

Franchissez le mur de la langue...

... avec le service
traductions de vos CCI!

**Vous voulez vous lancer
dans la grande aventure
de l'exportation ?**

Mais...

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

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

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



Renseignez-vous auprès de votre Chambre de Commerce & d'Industrie :
Brabant wallon : 067/89.33.33 • Hainaut : 065/35.46.12 - 064/22.23.49
Wallonie picarde : 056/85.66.66 - 069/89.06.80
Liège/Verviers/Namur: 087/29.36.36

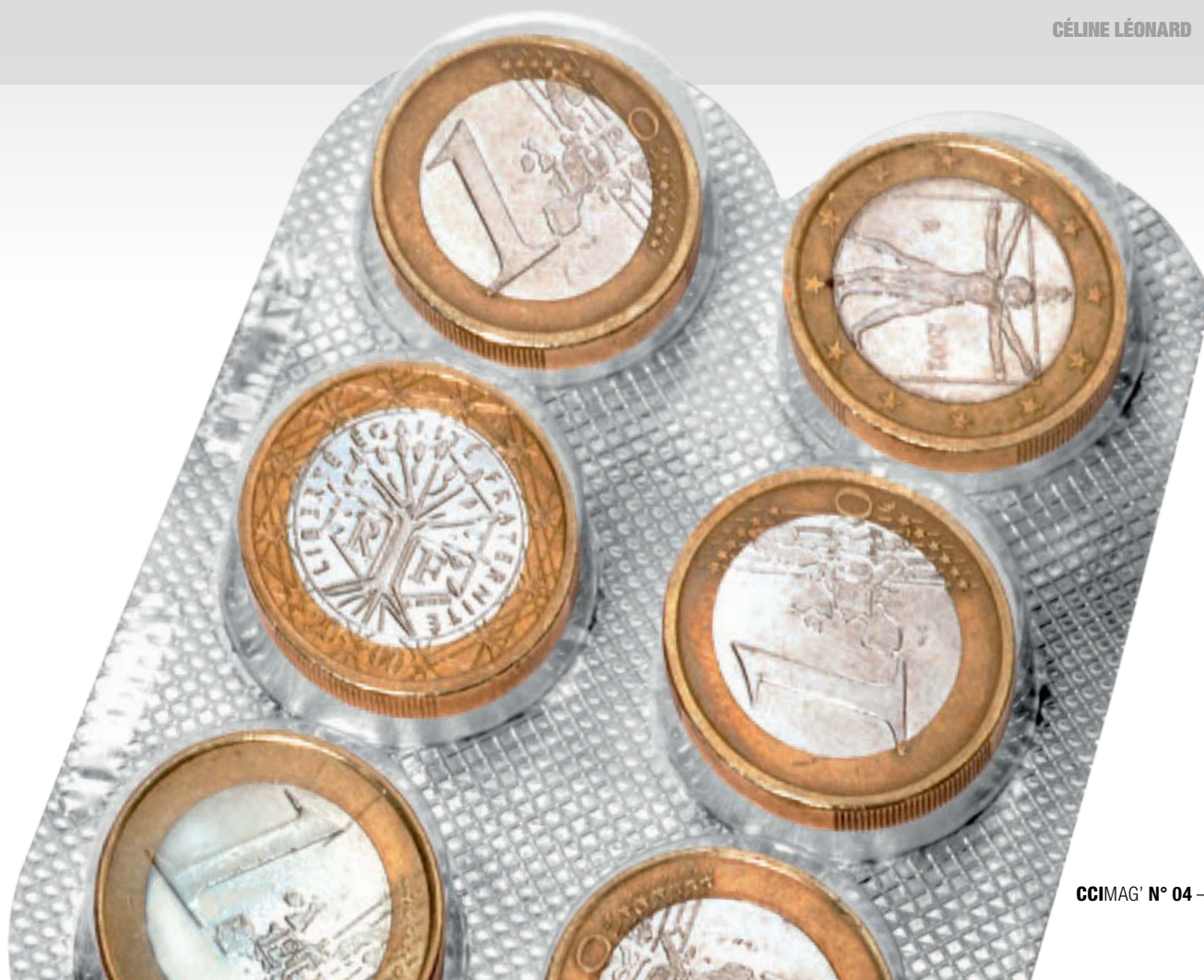
SE PRÉMUNIR CONTRE LES MAUVAIS PAYEURS

Retards de paiement et impayés fragilisent la santé des entreprises et plus spécifiquement des (T)PME. Dans notre pays, un quart des faillites de petites et moyennes entreprises sont ainsi le fruit de factures impayées (ou payées tardivement).

Les experts rencontrés dans le cadre de ce dossier s'accordent à le dire: des documents commerciaux bien rédigés et des informations glanées sur la solvabilité de vos clients vous éviteront bien des déconvenues.

Au cours des prochaines semaines, la Belgique devrait transposer dans sa législation la nouvelle directive européenne visant à lutter contre les retards de paiement. Si l'initiative est unanimement saluée, certaines voix s'élèvent déjà pour souligner ses limites et ses manquements. Du principe à la pratique, la directive réussira-t-elle le grand saut? L'avenir nous le dira...

CÉLINE LÉONARD





Euro Fides

Plus que jamais leader dans la gestion et la récupération de créances

Un déménagement, de nouveaux produits et une nouvelle identité visuelle : l'année 2013 est assurément synonyme de changements et de novations pour la société EURO FIDES. Active sur l'ensemble du territoire national, l'entreprise familiale s'est imposée comme le leader incontesté dans la gestion et la récupération de créances. Administrateur délégué de la société, Didier Zovi lève le voile sur les évolutions de ces derniers mois.

Nouveau cadre, nouveau look

Depuis trois décennies déjà, EURO FIDES était implanté au cœur du centre-ville liégeois. Un lieu emblématique que l'entreprise a quitté voici quelques semaines pour établir ses nouveaux quartiers à Rocourt. Un choix dicté par la recherche d'une plus grande accessibilité mais aussi par un manque de place de plus en plus criant. Disposant d'un parking, le nouveau siège laisse entrevoir de nombreuses possibilités d'extension. « Il pourra ainsi évoluer avec nous », souligne Didier Zovi.

Surfant sur la vague du déménagement, EURO FIDES en a profité pour revisiter son image. « Nous avons le même logo depuis 15 ans, il était temps de le rajeunir. Nous avons parallèlement décidé de concevoir un nouveau site web. Une vitrine à la fois conviviale et pratique donnant, notamment, accès à My Euro Fides, un outil de gestion des créances à l'usage des créanciers comme des débiteurs. »

Une gamme de services plus étoffée

Comme le rappelle Didier Zovi, le recouvrement amiable, bien qu'efficace, a ses limites. « En tant que société de recouvrement, nous n'avons en effet aucune autorité ni pouvoir de coercition vis-à-vis des débiteurs qui refusent de payer. Pour surmonter cette impasse, nous avons décidé de collaborer avec un avocat. Ce dernier est à même de reprendre le dossier lorsque celui-ci bloque lors de la phase amiable et de l'emmener jusqu'au terme de la procédure judiciaire. Une formule intéressante pour nos clients qui tout en conservant un interlocuteur unique bénéficie d'une offre complète. »

Parallèlement à cette récente collaboration, EURO FIDES a étoffé sa gamme de services :

- **Gestion d'échéancier :** « Les entreprises n'ont pas toujours un bon regard sur leurs impayés. Par le biais de ce service, elles peuvent placer entre nos mains la gestion de leurs créances, de l'émission de la facture au recouvrement amiable (ou à l'exécution du jugement). »
- **Rachat de créances :** « Nous proposons à certaines entreprises du secteur médical de racheter leur portefeuille de débiteurs à un certain pourcentage. Une solution lui permettant de retrouver des liquidités immédiates tout en ne s'épuisant pas dans des démarches administratives ou juridiques. »

Conjointement à ces innovations, Didier Zovi conclut en rappelant que sa société est encore l'une des rares en Belgique à travailler avec des conciliateurs effectuant des visites domiciliaires quel que soit le montant de la créance. Une méthode qui, combinée aux appels téléphoniques et aux courriers, permet d'atteindre un taux de récupération bien plus élevé.

EURO FIDES EN CHIFFRES C'EST :

- 32 années d'expérience
- 20 collaborateurs en interne
- 40 collaborateurs externes
- 2 sièges (Liège et Bruxelles)
- 130.000 dossiers traités annuellement

EURO FIDES Credit Management :

Rue de Lantin, 155b - 4000 Liège - Tél. 04/223.34.00 - info@eurofides.be - www.eurofides.be

Retards de paiement: quel impact sur la santé financière des entreprises?

Payer ses fournisseurs en retard? Une pratique malheureusement trop courante dans notre pays et, plus largement, au sein de l'Union européenne. Banalisé, le phénomène n'en demeure pas moins source de conséquences graves pour la santé financière des entreprises et, plus spécifiquement, des PME. Senior Manager Research & Development chez Graydon, Eric Van den Broele nous révèle les derniers chiffres enregistrés en la matière par le bureau d'études.

► CCIImag' : Quelle est l'influence des retards de paiement sur la santé financière des entreprises?

E.V.D.B : « Elle est énorme! Les retards de paiement sont la première cause des difficultés de trésorerie des entreprises. Ainsi, 25 % des faillites prononcées dans notre pays sont la conséquence de factures impayées. Plus largement, tout débiteur doit avoir conscience que lorsqu'il paie une facture avec 60 jours de retard, cela s'associe à des charges administratives et financières dans le chef du créancier pour qui la vente pourrait *in fine* s'avérer nulle voire déficitaire. »

► CCIImag' : En Belgique, quel est le pourcentage de factures payées dans les délais impartis?

E.V.D.B : « Un peu moins de 65 % des factures sont payées dans les temps et plus de 12 % sont payées après 90 jours. »

► CCIImag' : Quels sont les délais moyens de paiement dans notre pays?

E.V.D.B : « En matière de B2C, les délais sont assez courts puisque le vendeur obtient généralement un paiement comptant. Dans les relations commerciales B2B, il faut en moyenne compter 54 jours. Dans le B2G (ndlr : Business to Government), les délais grimpent jusqu'à 63 jours. Notons que depuis 2007, le Gouvernement fédéral a fait d'énormes efforts pour réduire ses délais de paiement. Le bât blesse en revanche toujours au niveau des communes et des provinces. »

► CCIImag' : Existe-t-il des différences entre la Wallonie et la Flandre?

E.V.D.B : « Oui. Si l'on observe les échanges commerciaux entre entreprises, on constate que les factures sont plus rapidement payées en Flandre et à Bruxelles qu'en Wallonie. »

► CCIImag' : Est-il exact que la situation en matière de délais de paiement empire chaque année?

E.V.D.B : « Tout à fait. Nous effectuons des mesures permanentes des délais depuis 2002, année où la Belgique a adopté une loi relative à la lutte contre le retard de paiement dans les transactions commerciales. À dater de ce moment et jusqu'en 2008, nous avons observé une évolution positive constante. Mais depuis lors, c'est la dégringolade... »



INTERVIEW :

Eric Van den Broele, Senior Manager
Research & Development chez Graydon

« Un peu moins de 65 % des factures sont payées dans les temps et plus de 12 % sont payées après 90 jours. »

► CCIImag' : Pensez-vous que la nouvelle directive européenne qui devrait être prochainement transposée dans la législation belge endiguera ce phénomène?

E.V.D.B : « Cette directive est bien évidemment une initiative positive dont l'impact ne doit pas être sous-estimé. Je regrette toutefois qu'elle ne soit qu'une sorte de compromis politique souffrant de certains manquements et laissant place à de nombreuses approximations et interprétations. L'Europe n'a pas osé imposer un texte doté d'un cadre strict imposant des sanctions judiciaires claires. Libre toutefois à chaque État membre de compléter cette directive lors de sa transposition dans le droit national. »



Muraille & Boden: Le recouvrement de créances: un acte de management

Quel chef d'entreprise n'a pas un jour été confronté à un problème de facture impayée ? Quel que soit le montant engagé, la question ne doit jamais être négligée. Maître François Boden nous livre ses conseils pour protéger votre trésorerie contre ces désagréments.

Pourquoi ne suis-je pas payé ?

Un client tarde à régler une facture ? Avant tout, interrogez-vous sur les raisons de cette absence et entamez une chasse aux plaintes éventuelles. *« C'est un premier acte de management. Au-delà de la récupération de la somme due, cette politique renforcera les liens vous unissant à votre client. »* Il se peut également que vous ne soyez pas payé en raison d'un manque de **liquidités** du débiteur. *« Ce dernier n'a pas d'argent POUR VOUS à ce moment et choisit délibérément de payer d'autres créanciers. Manifestez-vous de manière à passer dans le peloton de tête des créanciers. C'est un deuxième acte de management. Vous ne pouvez pas négliger votre trésorerie »*

Le temps joue contre vous

Ne laissez pas s'éterniser une situation d'impayé. Dès le lendemain de la date d'échéance de la facture, envoyez un rappel suivi d'un second 15 jours plus tard. Si ces démarches s'avèrent infructueuses, placez la suite de la procédure entre les mains d'un professionnel. *« Nous envoyons le jour même une mise en demeure qui, à défaut de paiement, sera suivie d'une citation d'huissier. La phase amiable de la récupération s'arrête... la veille de l'audience au tribunal. »*

Soignez la rédaction de vos documents.

Le travail le plus important pour vous protéger d'impayés se déroule en amont. *« Soignez la rédaction de vos documents contractuels (offre, bon de commande, conditions générales...). Plus c'est clair, mieux c'est. En cas de doute, n'hésitez pas à confier la rédaction de vos documents à un professionnel du droit ! »*



Maître François Boden

Muraille & Boden propose un logiciel on-line permettant à ses clients de transférer facilement leurs factures impayées, de connaître en temps réel l'état d'évolution des procédures (workflows) et des paiements ou de consulter les statistiques de récupération. *« Consultable à toute heure, cette plate-forme de type icloud computing est le lien essentiel et efficace entre les services financiers et comptables des PME et notre cabinet »*

Muraille & Boden :

Quai Marcellis 13 - 4020 Liège - Tél : 04/342.30.66 - info@mb-avocats.be - www.mb-avocats.be





© 2012 EYGM Limited. All Rights Reserved.

Audit | Comptabilité | Fiscalité | Conseils | Transactions

Ernst & Young Wallonie vous offre un éventail de services haut de gamme notamment en matière d'audit, de comptabilité, de fiscalité de services juridiques et de services spécialisés (conseils financiers, fiscaux, stratégiques et organisationnels, aide à l'obtention de subsides, ...).

La flexibilité de structures locales, alliée à la puissance d'un réseau international, constituent les atouts incontestables d'une équipe motivée et dynamique.

Nos bureaux en Wallonie
Liège - Gosselies - Mons - Tournai
Tél: 04 273 76 00 - cathy.meuleman@be.ey.com
www.ey.com/be

**Ernst & Young
en Wallonie:
une équipe
multidisciplinaire**

Typologie des mauvais payeurs

Importante société de gestion de créances, Intrum Justicia a établi une véritable cartographie des mauvais payeurs. Un jeu des 7 familles recensant les principaux comportements des clients débiteurs ainsi que les solutions adaptées à chaque profil.

- **Les sincères :** nous sommes ici confrontés à des débiteurs honnêtes ne réglant pas leur facture car ils estiment qu'elle fait l'objet d'un litige (par exemple, le produit fourni ne correspond pas à ce qui avait été commandé, une ristourne promise n'a pas été attribuée...) Ils utilisent dans ce cadre l'argent comme moyen de pression => Le créancier récupérera plus que probablement son dû en résolvant le contentieux.
- **Les insolvables :** autre catégorie de débiteurs honnêtes, ces derniers ne sont tout simplement pas en mesure d'honorer leurs dettes => Si son client est animé d'une volonté de coopérer, le créancier aura tout intérêt à lui proposer un échelonnement de la dette.
- **Les sur-contrôlés :** on les retrouve essentiellement dans les administrations et les grands groupes où une facture doit passer par de nombreuses mains avant d'être payée => La solution : identifier l'interlocuteur le plus à même de traiter le dossier et ainsi écourter le périple de la facture dans les couloirs de l'entreprise.
- **Les désorganisés :** il s'agit à nouveau d'une catégorie de débiteurs animés par la volonté d'honorer leurs factures mais croulant sous la paperasse => S'il veut être payé, le débiteur devra se rappeler aux bons souvenirs du débiteur (directement et oralement) pour ainsi espérer voir sa facture trôner en tête de la pile de dossiers.
- **Les dominants :** place ici à une catégorie que nulle entreprise ne souhaite croiser. Les dominants ont fait du paiement tardif une véritable stratégie qu'ils utilisent pour gagner en trésorerie plaçant par la même occasion leurs fournisseurs en situation de dépendance => Pas de solution miracle si ce n'est un discours ferme sur l'importance du respect des délais.



- **Les spécialistes :** le temps est leur arme. Leur objectif est de tirer au maximum sur les délais en espérant au final voir le créancier renoncer à son dû. Ils soutiendront ainsi n'avoir pas reçu la facture puis demanderont une copie du contrat ou prétexteront un litige bidon => Une fois passés les traditionnels rappels, il est vivement recommandé au créancier de lancer une procédure judiciaire.
- **Les sélectifs :** ni tout à fait honnêtes, ni tout à fait malhonnêtes, les sélectifs opèrent un tri parmi leurs créanciers. Ils payeront prioritairement ceux représentant un intérêt stratégique, puis ceux pouvant nuire à leur image et puis seulement les autres => Un conseil : se montrer insistant pour passer dans le groupe de tête des créanciers.

Nous plaçons votre Credit Management sous les projecteurs

Bizarrement, le chemin parcouru par une entreprise est rarement simple, rectiligne et sans problème.

Les obstacles et les surprises font partie du quotidien dans le monde des affaires, certains sont faciles à éviter et ont peu d'impact, d'autres peuvent détruire votre entreprise.

Un de vos clients fait faillite et/ou ne paie pas ses factures, les grandes entreprises peuvent être ébranlées, pour les petites entreprises c'est un désastre, les fonds vitaux nécessaires à la survie de l'entreprise peuvent être entièrement absorbés.

C'est pourquoi nous voulons placer la gestion de votre crédit sous le feu des projecteurs!

Lors d'un contact sans engagement, nous examinons avec vous ou votre credit management la manière la plus efficace de protéger votre entreprise contre les dangers qui peuvent croiser votre chemin.

Suivez Atradius sur les médias sociaux

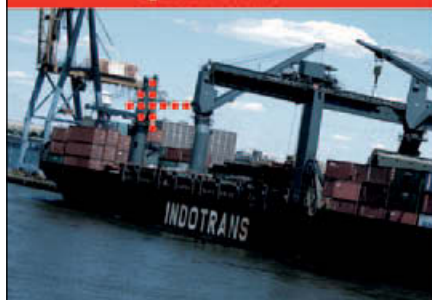


Assurance-crédit | Recouvrement | Information commerciale

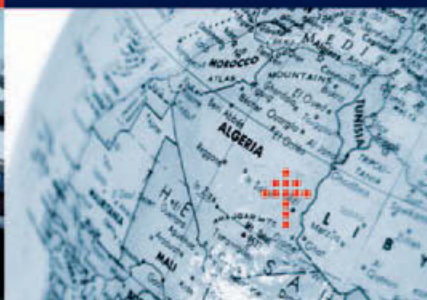
Atradius Credit Insurance NV
Avenue Prince de Liège, 74-78
5100 Namur

Tel: 070/661.733
info.be@atradius.com

garantie



financement



soutien direct



Vous êtes exportateur?
Vous voulez développer vos ventes à l'exportation?
Vous avez des projets à financer ?

Qu'il s'agisse d'un besoin...

- ❖ de **garantie** en couverture de crédits bancaires
- ❖ de **financement** dans le cadre d'investissements à l'étranger
- ❖ de **soutien direct** dans le cadre de vos exportations

sofinex

Exportez, respirez!

www.sofinex.be

SOFINEX, la solution à vos besoins financiers à l'export

Mieux vaut prévenir...

En matière d'impayés comme dans d'autres domaines, certaines précautions élémentaires vous éviteront bien des déconvenues. Administrateur délégué d'Euro Fides, société active dans la gestion et la récupération de créances, Didier Zovi nous livre ses conseils.

La solvabilité

« Avant toute chose, informez-vous sur votre futur client dans le but de vous forger une idée sur sa solvabilité et la situation de son entreprise. » Dans ce cadre, divers outils s'offrent à vous :

- La **Banque-carrefour des entreprises (BCE)** dont certaines données sont accessibles à tous via l'application en ligne *Public Search*. Vous y trouverez des informations telles que la forme juridique de la société, son numéro d'enregistrement ou l'adresse de son siège social (ce qui vous permettra de vous assurer que vous n'envoyez pas vos factures et rappels à une simple adresse de facturation)
- Si le débiteur est une personne physique, le **Registre national des personnes physiques** vous fournira certaines informations telles que son domicile ou le nom des personnes composant son ménage. L'accès à cette banque de données est, toutefois, réservé à certaines professions (avocats, huissiers, notaires).
- La **Banque nationale de Belgique** sera assurément source d'informations intéressantes sur la santé financière de votre débiteur (pour autant qu'il soit soumis à l'obligation de déposer ses comptes annuels). Après paiement, vous aurez accès aux comptes de l'année en cours ainsi que des trois précédents exercices. Si les comptes n'ont pas été déposés, cette absence est également une information...
- Exclusivement consultables par les huissiers de justice, la **Banque-carrefour de la sécurité sociale** vous informera sur les éventuels arriérés de paiement enregistrés en la matière par votre client.

Vous ne vous sentez pas l'âme d'un enquêteur ? « Des sociétés telles que la nôtre réalisent pour le compte de leurs clients des enquêtes de solvabilité, précise Didier Zovi. Que le débiteur soit un particulier ou un professionnel, nous pouvons nous informer de manière totalement légale sur ses antécédents financiers. Précisons par ailleurs que si des clignotants s'allument lors de ces recherches d'informations, cela ne doit pas nécessairement mettre un terme à la relation commerciale. Cela vous invite simplement à jouer la carte de la prudence et à demander, par exemple, un acompte. »

Une facture bien rédigée

La facturation ? Un acte courant mais trop souvent négligé par les PME. « Or, une facture bien rédigée est une facture plus facile à récupérer, rappelle Didier Zovi. N'omettez donc pas d'y préciser les éléments suivants :

- le mot « facture » dans l'intitulé du courrier
- la date de rédaction de la facture
- le numéro de la facture
- les informations concernant votre entreprise (nom, adresse du siège, raison sociale, numéro de TVA, numéro B.C.E.)
- les informations concernant votre client (dénomination exacte, siège sociale, raison sociale, numéro TVA...)
- une description aussi précise que possible de votre prestation
- la date de votre prestation/livraison
- le décompte détaillé (quantité, prix) de chaque prestation
- la somme globale à payer (HT et TTC)



Didier Zovi, Administrateur délégué d'Euro Fides

© Jean-Claude Dessart

- le taux de la TVA
 - le numéro de compte de l'entreprise et le nom de la banque
- Enfin, n'oubliez pas que le temps, c'est de l'argent. Facturez donc dès la prestation terminée ! »

Des conditions générales claires

Autre pan du cadre contractuel que vous tissez avec votre client, vos conditions générales se doivent d'être rigoureusement rédigées. « Abandonnez l'idée de vous inspirer des conditions d'une autre société ou de conditions toutes faites trouvées sur internet. Pour correctement vous protéger, vos conditions générales devront être personnalisées et adaptées aux spécificités de votre activité. Un spécialiste du droit sera assurément la personne la plus à même de les rédiger. »

Que doivent contenir vos conditions générales :

- **le délai de contestation** : en la matière, la loi ne prévoit pas de délai strict mais précise simplement qu'il doit être raisonnable (on table, en général sur un délai compris entre 8 et 15 jours). Pour être utiles, vos conditions doivent préciser les sanctions applicables une fois ce délai dépassé.
- **les intérêts de retard** : ces derniers interviennent généralement à partir du premier courrier de mise en demeure. Si vous souhaitez qu'ils soient calculés avant, précisez-le dans vos conditions. Le taux légal est actuellement de 7 %.
- **la clause pénale** : cette clause a pour objectif de définir à l'avance le montant des dommages et intérêts dus au créancier si le débiteur ne respecte pas ses obligations. Un taux de 10 % du montant de la facture est généralement admis. Si toutefois le montant de la facture est peu élevé, mieux vaut prévoir un montant minimal.
- **la clause d'attribution de compétence** : cette clause précise quelles juridictions seront compétentes en cas de litige entre les parties. Le créancier aura, dans ce cadre, tout intérêt à préciser que les juridictions de son siège social sont les seules compétentes.
- **la clause de réserve de propriété** : par ce biais, le créancier peut s'assurer que le bien vendu restera sa propriété jusqu'au complet paiement de celui-ci. Cette clause ne se prête évidemment pas à toutes les prestations.

Attention : trop souvent, les entreprises se contentent d'insérer leurs conditions générales au dos de leurs factures. En cas de litige, le juge pourrait considérer qu'il s'agit d'une communication trop tardive. Pour vous protéger contre cet éventuel revers, l'idéal est de faire signer à votre client un bon de commande reprenant déjà ces conditions.



Christophe Cherry,
directeur général d'Atradius Belux

Atradius

Assurance crédit: assurance survie et levier de croissance

En affaires aussi, mieux vaut prévenir que guérir. Avec son assurance-crédit, Atradius offre aux PME la prévention par la sélection de clientèle et la récupération de créances. Une garantie pour l'avenir.

Face aux mauvais payeurs, il n'existe pas 36 solutions, mais une seule: se prémunir. « Nous indiquons à nos clients les acheteurs ayant la plus grande probabilité de payer leurs factures, commence Christophe Cherry, directeur général d'Atradius Belux. Si nos clients ne sont pas payés, nous les indemniserons. La prévention est fondamentale. Une facture non honorée débouche sur une perte sèche. Avant de vendre à un acheteur potentiel, il est essentiel de s'assurer qu'il est solvable. »

Le vendeur doit vérifier que l'acheteur est informé du cadre commercial dans lequel la transaction va se dérouler. « Beaucoup d'impayés sont dus au fait que l'acheteur conteste la facture parce que le cadre n'a pas été suffisamment établi par le vendeur. En Allemagne, avant toute transaction, le vendeur envoie à l'acheteur, par recommandé, ses conditions générales de vente. Ainsi, il s'assure que le contexte dans lequel va se dérouler la vente ne pourra pas être contesté. Une pratique peu courante en Belgique. Chez nous, on a pris l'habitude, et c'est heureux, de mettre les conditions générales de vente sur le bon de commande. Cela permet, lorsqu'il y a un impayé, de le régler dans un cadre légal accepté par les deux parties. Sur la facture, c'est déjà trop tard. »

Service de prévention et aide à l'export

Dans sa police d'assurance-crédit PME « Modula First », Atradius propose aux PME un service de prévention. « Nous sélectionnons les acheteurs solvables. Si l'un d'entre eux devenait défaillant, nous indemniserions la créance. Si un acheteur est de mauvaise qualité et qu'un de nos clients décide de travailler quand même avec lui, nous lui conseillons de le faire en paiement avant livraison. Voilà notre cœur de métier: la capacité de conseiller nos clients et d'identifier pour eux les acheteurs solvables et les insolubles. L'assurance-crédit permet au patron de PME de dormir sur ses deux oreilles. Avec

nous, il ne tombera pas en faillite parce que l'un de ses gros clients fait faillite. »

Côté croissance, quand la PME se lance vers de nouveaux marchés, Atradius lui fournit des études macro-économiques sur les pays visés. « Ces informations très détaillées donnent l'état d'un secteur d'activité dans n'importe quel pays d'Europe. Pour une PME, exporter de la viande en Pologne, c'est le bout du monde. Pour Atradius, c'est un marché domestique. Nous sommes capables de dire quels sont les bons et les mauvais acheteurs et ainsi permettre à la PME de croître avec un certain niveau de sécurité dans ces marchés. »

Recouvrement de créances

Aujourd'hui, négocier des délais de paiement est devenu aussi banal que discuter un prix et un niveau de qualité de produit. « Vendre aujourd'hui, c'est octroyer du crédit. Les PME ne se rendent pas toujours compte qu'en donnant des délais de paiement, elles utilisent leur trésorerie et se mettent en danger. Une PME sur trois tombe en faillite parce qu'un de ses clients fait faillite. »

Pour Christophe Cherry, « une assurance-crédit est un levier à la croissance, une assurance survie. Pour une PME, on estime que 3 % des factures ne sont jamais payées. Si elle réalise 4 millions de chiffre d'affaires, 3 % représentent 120 000 € d'impayés. Pour ce chiffre d'affaires, la prime est d'environ 12 000 €. Pour le dixième du prix, l'assurance offre une protection sur la totalité du poste créances. Dans 8 cas sur 10, nous arrivons à récupérer une créance impayée. Une assurance-crédit, c'est de la prévention et un service de recouvrement de créances au niveau mondial. »

Présent dans 45 pays, Atradius est leader en Belgique et numéro deux au niveau mondial dans l'assurance-crédit.

Atradius Credit Insurance :

Avenue Prince de Liège, 74-78 - 5100 Namur - Tél. 081/32.42.11 - www.atradius.be



Nouvelle directive européenne: quels changements espérer?

Voici 2 ans, la Commission européenne adoptait une nouvelle directive (2011/7/UE) sur la lutte contre les retards de paiement. Objectif : aider les entreprises européennes (et en particulier les PME) à se protéger contre les retards de paiement et à améliorer leur compétitivité. Une directive ayant trait aussi bien aux transactions commerciales entre entreprises qu'aux transactions commerciales entre pouvoirs publics et entreprises. Chaque État membre devait avoir transposé ce texte dans sa législation pour le 16 mars 2013 au plus tard. À l'heure où nous bouclons ces pages, le gouvernement belge affichait malheureusement du retard en la matière (ironie quand tu nous tiens) faute d'avoir pu trouver un accord.

Quelles sont les principales dispositions contenues dans cette directive ?

- En l'absence de disposition contractuelle contraire, le délai de paiement **entre entreprises** est de 30 jours civils (soit la même chose qu'aujourd'hui). Les États membres doivent parallèlement veiller à ce que ce délai n'excède pas 60 jours civils sauf si le contrat prévoit autre chose et que cet autre délai ne constitue pas un abus manifeste à l'égard du créancier (précisons que la notion d'abus est très évasive et largement laissée à l'appréciation de chaque État).
- Concernant les transactions commerciales **entre entreprises et pouvoirs publics**, les règles ont été revues puisque le texte prévoit un délai de 30 jours civils. Certaines entités publiques (les hôpitaux notamment) peuvent toutefois bénéficier d'un délai allant jusqu'à 60 jours civils.

- La **procédure de vérification** ou d'acceptation de la marchandise ne peut quant à elle dépasser 30 jours civils tant pour les transactions commerciales entre entreprises qu'entre entreprises et pouvoirs publics.
 - Les **intérêts de retard** sont fixés contractuellement. Si rien n'est précisé dans le contrat, le taux automatiquement appliqué est le taux directeur de la BCE majoré de sept points de pourcentage soit actuellement environ 8 %.
 - En plus des intérêts de retard, tout retard de paiement entraînera le paiement d'un **forfait** de 40 % pour les créances inférieures à 1.000€, 70€ pour les créances comprises entre 1.000 et 10.000€ et 1 % du montant pour les créances supérieures à 10.000€.
- Même si chacun se réjouit des efforts entrepris par les institutions européennes pour lutter contre les retards de paiement, cette nouvelle directive ne fait pas l'unanimité. Comme l'exposait Eric Van den Broele en ce début de dossier, le texte pêche par son manque de précisions. De son côté, la Fédération des Entreprises de Belgique (FEB) redoute la manière dont la Belgique envisage de le transposer. « *Le projet de loi prévoit un délai de paiement maximal de 60 jours pour les pouvoirs publics. Mais c'est sans compter le délai de vérification de 30 jours qui peut, à certaines conditions, également être prolongé sans plafond. En conséquence, alors que les règles actuellement en vigueur en matière de marchés publics prévoient un délai maximal de 60 ou 90 jours, le délai global selon le projet de loi pourrait facilement grimper jusqu'à 120 jours ou plus !* ». La FEB souhaiterait que les pouvoirs publics soient contraints de payer leurs factures dans un délai de 30 jours et que la durée de la procédure de vérification par les pouvoirs publics soit limitée à 30 jours maximum.

Conclusion

À toute entreprise souhaitant se protéger d'éventuels impayés, les experts recommandent 3 précautions élémentaires : s'informer, être réactif et externaliser. En d'autres termes, si malgré les informations recueillies sur la solvabilité de votre client vous vous retrouvez confronté à une situation d'impayés, réagissez rapidement et avec fermeté. Si vos courriers de

rappels s'avèrent infructueux, passez la main à un spécialiste du recouvrement. Au plus vous attendez, au plus vous amputez vos chances de recouvrer votre dû...



Association Belge des
Sociétés de Recouvrement :
www.abrbvi.be
Ordre des barreaux
francophones et
germanophones de
Belgique : www.avocats.be

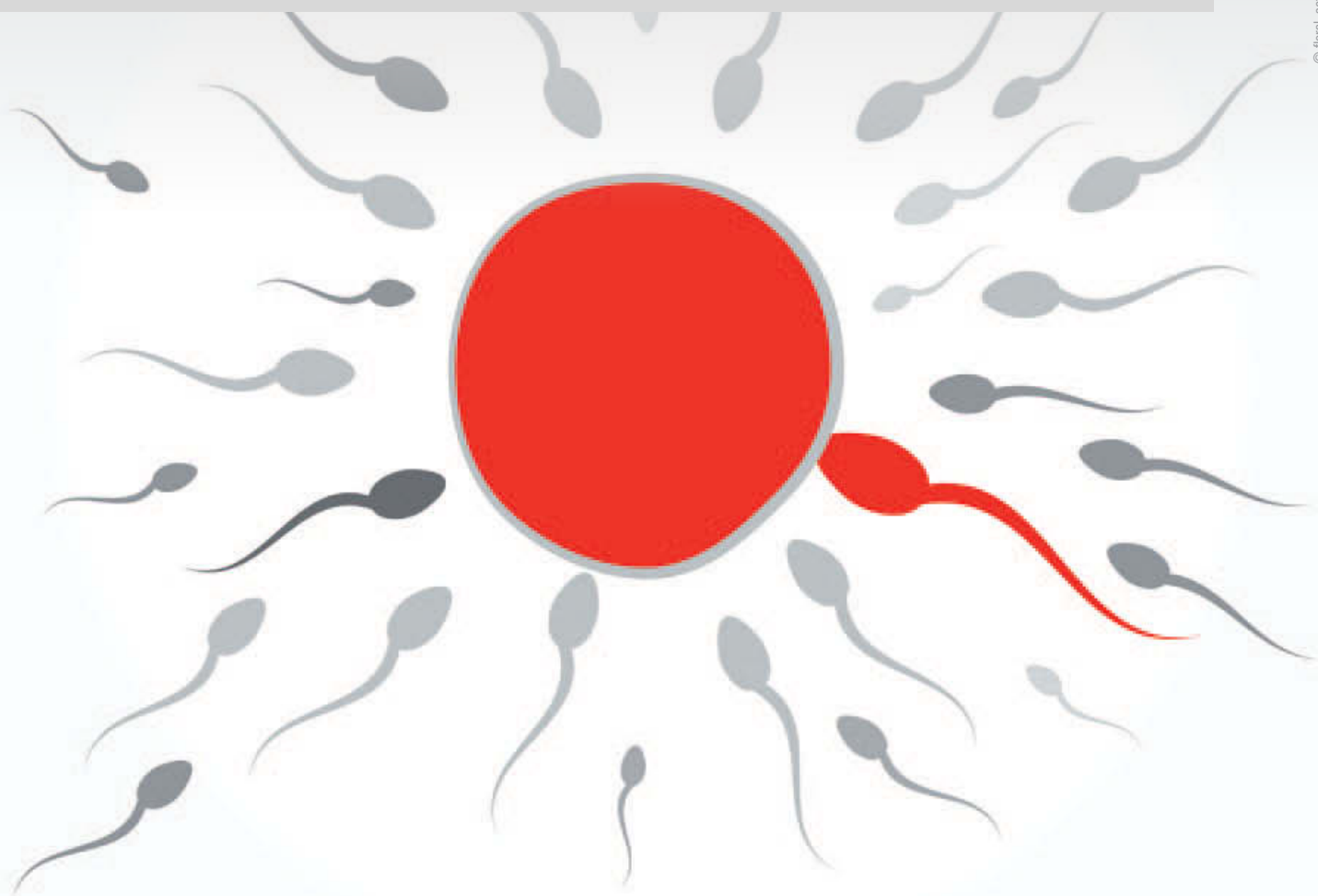
MOBILE BUSINESS:

Courir vite rapporte gros

Récemment, Olivier de Wasseige (Defimedia) affirmait à l'un de ses clients industriels que le média mobile s'imposait de plus en plus et lui démontrait que 15 % des visiteurs de son site internet étaient des mobinautes. Aux États-Unis, 1/3 des utilisateurs n'accède désormais plus au web qu'au départ d'un Smartphone ou d'une tablette. Un raz-de-marée bien opportun pour le business.

L'ère du multi-canal, c'est aujourd'hui et pour tout le monde. D'ailleurs, si Benoît XVI ne « gazouille » plus, son successeur qui disposait déjà d'un compte facebook se met lui aussi à « tweeter ». Gageons que le pape François suivra l'exemple de son prédécesseur pour rester connecté partout, lors de ses déplacements...

STÉPHANIE HEFFINCK



« Mobilisation »: pourquoi les entreprises ne la snoberont pas

« **E**n 2015, en Europe, on surfera davantage via tablettes et Smartphones que de son PC » affirme le fondateur de Defimedia, s'appuyant sur des études européennes ; en France, au 1^{er} trimestre 2012, les ventes de tablettes et smartphones ont même doublé. **Chez nous, près de 2 millions de Smartphones étaient vendus**, l'an passé. Cela fait déjà l'une des premières bonnes raisons pour ne pas ignorer ce canal dans sa stratégie d'affaires.

Du reste, **la diversité des appareils connectés va encore s'étoffer** (la très attendue iWatch, montre connectée d'Apple risque de faire un tabac, cette année!) **dégageant encore un beau terrain de jeu pour l'industrie.**

Le foyer, la voiture intelligents. Ce ne sont plus des divagations. Pilotés via appli dédiée, au départ de la tablette ou du Smartphone, n'importe où. Voilà que tout est under control dans le home sweet home. Le réfrigérateur de LG détermine la recette du repas du soir au départ des aliments du frigo et fait passer l'info de cuisson au four de la gamme. Vous pilotez l'allumage et l'extinction de vos appareils électriques de votre iPad, dans le train, empêchant votre chien astucieux de les actionner quand vous avez tourné les talons (pour pasticher la pub). Toute seule, comme une grande, votre voiture se dirige vers un emplacement de parking libre et s'y gare, via une app sur un Smartphone... Non, vous ne rêvez pas.

Autre constat favorable aux apôtres de la cause mobile : **le panier moyen des achats est nettement plus élevé par leur intermédiaire que par les ordinateurs** (+20 %, pour les tablettes, +54 %, pour les Smartphones).

Et, à tout moment, à n'importe quel endroit, l'utilisateur plus vif que l'éclair dégainé son petit Smartphone : donc, il est susceptible d'être « capturé » dans la salle d'attente du médecin (45 %), à l'aéroport (44 %), dans les transports en commun (63 %)*...

Quelle réactivité extraordinaire passe par des outils qui tiennent parfois en poche !

Les mises à jour en temps réel ont l'avantage de livrer les actualités toutes chaudes sur votre entreprise aux utilisateurs. Les notifications « push » annoncent les promotions, la sortie de collections... Une réactivité bien utile au sein même de l'entreprise aussi, comme pour les commerciaux qui, via une application, rendront compte de leur feedback sur le terrain.

« Cette réactivité s'illustre par exemple pour la commande de produits à emporter, la réservation d'un restaurant, les constats à renvoyer directement à l'assureur, des formulaires à compléter pour le service après-vente », développe Karol Dablon, Responsable Communication chez Produweb.

Avec un site web configuré pour donner une expérience de navigation optimale au mobinaute, **l'entreprise démontre aussi qu'elle est dans le coup.** La technologie mobile, c'est le chirurgien esthétique qui lifte son image de marque...

Enfin, les fonctionnalités offertes comme la géolocalisation, les QR code... n'ont pas fini de séduire.

*selon une enquête GOOGLE/IPSON

MODÈLES BUSINESS DES APPLICATIONS

- ▶ vente de l'application elle-même ; les plateformes de téléchargement se commissionnent à hauteur de 30 %
- ▶ la publicité : l'application est gratuite mais contient de la publicité qui, parfois, permet même d'en financer le lancement et le développement
- ▶ achats « in-app » ; l'application est gratuite mais l'utilisateur peut disposer d'options payantes (cf un jeu gratuit mais avec des « mondes supplémentaires » payants)
- ▶ M-commerce : l'application est gratuite, les créateurs vendant des services et biens ; c'est une grande tendance, pour 2013 ! L'utilisateur fera ses achats en ligne très rapidement, où qu'il soit. Chercher le prix d'un article au départ du code-barres, dérouler les listes thématiques des produits, découvrir les prix rouges, les « points extra », puis sélectionner l'horaire et le point d'enlèvement : voilà ce que permet notamment celle de Colruyt



Nous accompagnons notre client dans le développement d'applications mobiles»
K. Dablon (Produweb)

Ils ne sont pas restés statiques...

PRODUWEB

Agence digitale « full service » créée en 2003, Produweb est basée à Bruxelles, Liège et Anvers avec, également, des antennes sur le Hainaut, Anvers et Paris. « *Notre volonté, dès le début, fut d'accompagner le client dans sa stratégie internet globale, dont le développement d'applications mobiles* », explique Karol Dablon. Services de consultance, webdesign, référencement... l'agence peut tout proposer et gérer en interne, sans passer par la sous-traitance, avec l'appui d'une belle équipe de 73 personnes.

PRODUWEB

Rue de Lantin, 149 - 4000 Liège
www.produweb.be



Site mobile réalisé par Produweb pour le Trocadero, salle de spectacles à Liège, afin de consulter l'agenda des spectacles et revues, découvrir les photos, de procéder à une réservation en ligne...

ARTHWHERE

« *Nous nous sommes mis au 'mobile' il y a près de 2 ans, afin de proposer des solutions globales à nos clients et en raison du boom de l'utilisation des Smartphones et tablettes* ». Chef de projet, Grégory Marchandise poursuit : « *Site web ou application mobile ? On ne peut plus se permettre de ne pas se poser la question !* » L'une des motivations peut être de correspondre à son image, son activité tout simplement. « *Nous allons bien entendu pousser un client dans le domaine technologique à être en adéquation avec ce qu'il vend et à opter pour un site 'responsive' !* »



L'application iPhone et Android développée par Arthwhere pour « La vache sur le toit » reprend actualités, lunches, bons plans. Elle intègre avant tout un système de réservation automatique : vous choisissez une date, indiquez le nombre de personnes depuis votre mobile et obtenez une confirmation presque instantanée. Le restaurant au bovidé rouge dont l'enseigne a conquis Lillois, Lasne, Wavre, Waterloo et Limelette, touche ainsi la clientèle la plus large et facilite la vie de l'homme d'affaires en déplacements qui souhaite emmener déjeuner son client.

L'application gratuite est aussi sur Android ; en utilisant le scanner de code-barres, l'utilisateur photographiera un QR code pour l'installer facilement.

ARTHWHERE

Rue du Poirier, 8 - 1348 Louvain-La-Neuve
www.arthwhere.be

DEFIMEDIA

Depuis 21 ans, Defimedia, fondée et dirigée par 3 associés, est à l'affût des nouvelles tendances et technologies. L'agence de production et de conseil dans le domaine du web était donc sur le marché avant l'avènement d'Internet. « *On faisait déjà du développement multimédia sur CD-Rom, bornes interactives...* », évoque l'un de ses dirigeants, Olivier de Wasseige. « *Et nous fûmes parmi les premiers à développer des sites de commerce électronique* », ajoute-t-il non sans fierté. La cible de cette société de 25 collaborateurs qui génère un chiffre d'affaires annuel de 2 millions d'euros, se répartit équitablement entre les entreprises et le secteur public. Dans ses références, on trouve donc Ice Watch et Match, comme des portails de la Région wallonne. Olivier de Wasseige en est convaincu : la tendance à la mobilité sera inéluctable, comme peuvent le laisser entrevoir des études européennes et même si « *en Belgique, ce sera un peu plus lent, probablement, vu les coûts de la bande passante et de la connexion 3G* »...

Il se fonde sur l'exemple de sa propre société : « *Nul besoin d'un site web spécifique au mobile si l'on fait appel à des technologies « adaptatives* ». Avec une approche « responsive web design », l'expérience de consultation, de navigation sur le site sera tout autant agréable via un site desktop qu'au départ de la tablette.



Exemple d'application de « responsive web design » par et pour Defimedia

DEFIMEDIA

Rue de Mulhouse, 36 - 4020 Liège
Rue Phocas Lejeune, 32 - 5032 Gembloux
www.defimedia.be

AGILYS

Spécialisée dans le développement d'applications mobiles sur Smartphones et tablettes, la société brainoise a conçu son propre produit : myShopi, assistant le consommateur lors de ses achats. 48 heures après sa mise en ligne, myShopi était propulsée dans le top 10 des applications les plus téléchargées. Par son intermédiaire, le mobinaute crée ses listes de courses au départ de son Smartphone, voire plusieurs listes, selon les magasins, avec possibilité de les envoyer par mail, de les imprimer. Récemment, une nouvelle fonctionnalité, modernisant le couponing traditionnel, a fait son apparition sur myShopi. Il s'agit de promotions, à destination exclusive des utilisateurs de myShopi, accessibles par un onglet dédié. Le principe est simple : le consommateur scanne le code-barres du produit et photographie son ticket de caisse avec son iPhone et sera remboursé dans les 7 jours. Avec les coupons classiques, c'est directement lors du passage à la caisse que la réduction est effectuée, « mais, regrette Philippe Van Ophem, les codes-barres intégrés dans l'iPhone ne peuvent être lus par la caisse... »

AGILYS

Chaussée de Nivelles, 81 - 1420 Braine-l'Alleud
www.agilys.com

DJMWEB AGENCY

« Pour se différencier, une entreprise doit rester à la pointe des avancées technologiques. Parallèlement au Web Mobile, recourir aux Applications Mobiles est plus que jamais une solution clé », estime-t-on chez djm web. L'agence liégeoise pointe plus particulièrement l'application iPhone puisque, nous rappelle-t-elle, la majorité des applications utilisées dans le monde sont des applications iPhone !

« Bien qu'une répartition égale du nombre d'applications soit en cours dans les markets (Google Play, App Store), les utilisateurs d'iPhone sont des utilisateurs nettement plus assidus de leurs Apps. »

Une carte personnalisée de votre bambin ou de votre couple radieux à envoyer à belle-maman, rapidement ? Voilà l'un des exemples de la créativité permise par l'application que Djm web a développée pour bpost. La « Mobile Postcard » arrivera dans la boîte aux lettres de la mère de votre mari dans les 2 jours ouvrables.

Vous pouvez l'expédier des Bahamas pourvu que votre destinataire réside en Belgique. Son format est celui de la carte postale classique et elle vous reviendra à 2,39 euros. Pour la créer, c'est un jeu d'enfant : 1. Téléchargez l'application gratuite ; 2. Intégrez la photo de votre choix (sa qualité en sera automatiquement vérifiée) ; 3. Ajoutez votre message ; 4. Entrez l'adresse de votre destinataire et c'est parti ! Et l'application peut même vous dépanner pour des codes postaux

À savoir : l'App est téléchargeable pour iPhone, iPad, Android, Windows 7.5, SymbianS

DJMWEB AGENCY

Porte de Lorette, 78 - 4600 Visé
Tél. 043/79.69.97 - www.djmweb.be

Quelques applications professionnelles plébiscitées pour iPad et tablettes Android

- **teamviewer** : pour accéder à son ordinateur de bureau au départ de la tablette (gratuit)
- **dropbox** : pour le stockage de documents, photos, vidéos (gratuit en-deçà de 2,25 Go)
- **mindjet** : le mindmapping du bout des doigts gratuit ! La structuration des informations en arborescence est optimisée pour la tablette !
- **Documents To Go** : pour la lecture et les modifications de documents bureautiques (Excel, Powerpoint...)
- **Notability** : pratiquement gratuit, il est considéré comme un « must » pour la prise de notes via iPad
- **OmniGraphSketcher** : pour la transposition de données en schémas graphiques
- **WorkPlace** : possibilité de se connecter à une base de données existante pour récupérer les indicateurs de performance d'une entreprise (gratuit)
- **Meeting Pad** : « gestionnaire de réunions » à bas prix avec intégration de notes, powerpoint de présentation, etc.

Sur iPad...

- **Adobe Ideas** : pour la création graphique et la retouche d'images
- **Cisco Webex Meeting Center** : pour prendre part à des réunions en ligne en rejoignant des conférences Web grâce à des invitations e-mails ou calendriers.
- **Evernote** : l'outil gratuit facilite la prise de notes et permet une synchronisation automatique entre l'iPad et les autres terminaux informatiques
- **Todo** : vos « to do lists » présentées de façon conviviale
- Etc.

Application mobile ou site mobile?

Applications mobiles, sites mobiles? Comment choisir? Quels sont les avantages des uns et des autres? « C'est avant tout une question de fonctionnalité », avance Grégory Marchandise (Arthwhere). De coût, également!

Karol Dablon (Produweb) précise : « l'application mobile est pertinente à partir du moment où l'utilisation est récurrente »

APPLICATION MOBILE	SITE MOBILE
DÉFINITION	
Logiciel à télécharger, conçu pour être visible sur un terminal mobile de type téléphone ou tablette.	Site internet « classique » qui sera optimisé pour l'affichage sur téléphone portable doté d'un écran de taille réduite et si possible tactile (Smartphone).
« + » ET « - »	
- Validation nécessaire, certaines plateformes opérant une sélection dans les applications - Coût de développement élevés (1 développement par système d'exploitation) - Très ergonomique; vidéos, éléments 3D, réalité augmentée... la présentation, la forme de certaines applications serait impossible à reproduire sur un site internet (cf les jeux) - Davantage de sources de revenus publicitaires possibles - Cible plus restreinte: nécessité d'avoir un système d'application donné - Mode déconnecté - Possibilité de « push » (messages diffusés automatiquement sur l'écran): pour informer de nouvelles promotions, annoncer la sortie d'une nouvelle collection, etc. - Possibilité de basculement de mode « paysage » / « portrait » (via des capteurs « accéléromètres » équipant les smartphones) - Plus de trafic, plus de récurrence de visites	- Plus grande indépendance; pas de validation, mise à disposition immédiate - Plus abordable financièrement - Moins ergonomique - Uniquement liens sponsorisés et affichage de bannière - Accessible au plus grand nombre!; multiplateformes - Pas de site sans connexion - Facilité pour les modifications...

Le « m-commerce », canal de vente à part entière...

INTERVIEW:

Pascal Poty, expert responsable du Pôle Veille Technologique et juridique à l'AWT

Le m-commerce consiste à utiliser un terminal mobile (Smartphone ou tablette), pour acheter en ligne à distance ou en magasin un bien ou un service. Loin de se limiter à une simple transposition de l'e-commerce où le terminal mobile serait finalement considéré comme un moyen de connexion par défaut, faute de disposer à certains moments d'un PC, le m-commerce doit être envisagé comme un **canal de vente à part entière avec ses spécificités**.



Quelques freins, en Belgique...

► CCI mag' : Dressons un état des lieux : où en est-on en matière de « m-commerce », plus particulièrement en Belgique?

PP : « La diffusion de masse des smartphones conjuguée à l'explosion des ventes de tablettes conduit à une accélération significative des usages mobiles et, par conséquent, du m-commerce. PayPal (eBay), le leader mondial du m-commerce, estime à 14 milliards de dollars le volume de transactions effectuées par ses utilisateurs mobiles en 2012. Aux États-Unis (ndlr : taux de pénétration des smartphones de plus de 50 % de la population), la croissance du m-commerce est en train de transformer radicalement le paysage du retail.

En Europe, l'évolution est plus lente, mais néanmoins déjà significative sur certains marchés matures comme le Royaume-Uni, par exemple. En France, 57 % des mobinautes ont déjà réalisé des achats via leur Smartphone et 70 % des Français connaissent le m-commerce.

En Belgique, alors que déjà un quart de la population est équipée de Smartphones, on accuse toujours un certain retard sur les évolutions observées sur d'autres marchés.

L'explication réside probablement tout d'abord dans le fait que les consommateurs considèrent encore les accès Internet mobile comme trop onéreux. Ensuite, la pénurie de sites optimisés pour les appareils mobiles constitue probablement un frein sérieux au développement des usages par les consommateurs belges. Enfin, le troisième frein important à l'essor du m-commerce réside probablement dans les incertitudes en matière de sécurité, notamment en ce qui concerne les paiements mobiles et dans les garanties tenant à la protection des données personnelles ».

Canal mobile: nouvelles opportunités liées au contexte, à la chrono mobilité et la géolocalisation

► CCI mag' : « Quels sont les principaux défis du m-commerce »?

PP : « Exploiter pleinement les caractéristiques du média mobile. Nos smartphones embarquent aujourd'hui une quinzaine de capteurs différents parmi lesquels une puce GPS, une boussole ou encore un accéléromètre. Il convient donc de concevoir des applications de m-commerce qui tirent pleinement parti de ces spécificités pour proposer au client une expérience plus simple, plus interactive et plus ludique. Une autre tendance est celle qui vise à utiliser le téléphone mobile comme un lieu de convergence pour l'offre d'un bouquet de services comme la shopping list, le scan produit, le couponing, les cartes de fidélité, l'état de l'empreinte carbone ou encore la fonction de paiement.

Le contexte, c'est la capacité des entreprises à exploiter les données, le plus souvent en temps réel, de leur client afin de répondre à sa demande avec un niveau élevé de personnalisation. Pour les enseignes physiques, cette tendance se traduit déjà par une réduction des surfaces commerciales et par des investissements importants dans les écrans connectés.

La chrono mobilité représente, quant à elle, une véritable cartographie des usages mobiles en fonction des rythmes de vie des consommateurs. Ainsi, on observe déjà une véritable divergence d'usages entre les smartphones et les tablettes en fonction des moments de la journée. Alors que le smartphone est essentiellement utilisé tout au long la journée, près d'un tiers des transactions quotidiennes depuis une tablette a lieu entre 18h et 21h. De la même manière, cette cannibalisation des usages smartphones par les tablettes se confirme également le week-end.

La géolocalisation, enfin, est l'une des caractéristiques propres du média mobile. De nombreuses enseignes utilisent de plus en plus

cette fonction avec le consentement préalable du client pour, par exemple, ramener le consommateur dans le lieu de vente le plus proche où le bien recherché est effectivement disponible. La géolocalisation, c'est aussi la possibilité, via la technique de « geofencing », d'envoyer de façon ciblée des offres promotionnelles sur le téléphone des clients lorsqu'ils s'approchent d'un magasin donné.

Ramener le consommateur mobile en magasin...

► CCI mag' : « Le m-commerce permet-il également de renouveler l'expérience du client en magasin »?

P.P : « Un consommateur équipé d'un téléphone mobile sillonne les allées de votre magasin les yeux rivés sur son écran tandis que régulièrement il prend en photos des références d'articles présentés en rayon. Il n'hésite pas ensuite à aborder l'un de vos vendeurs pour l'interpeller, comparaisons de prix et de disponibilité à l'appui, grâce aux informations collectées chez d'autres enseignes depuis son smartphone. Le scénario cauchemardesque plus connu sous le vocable de « showrooming » est pourtant déjà aujourd'hui une réalité pour les retailers.

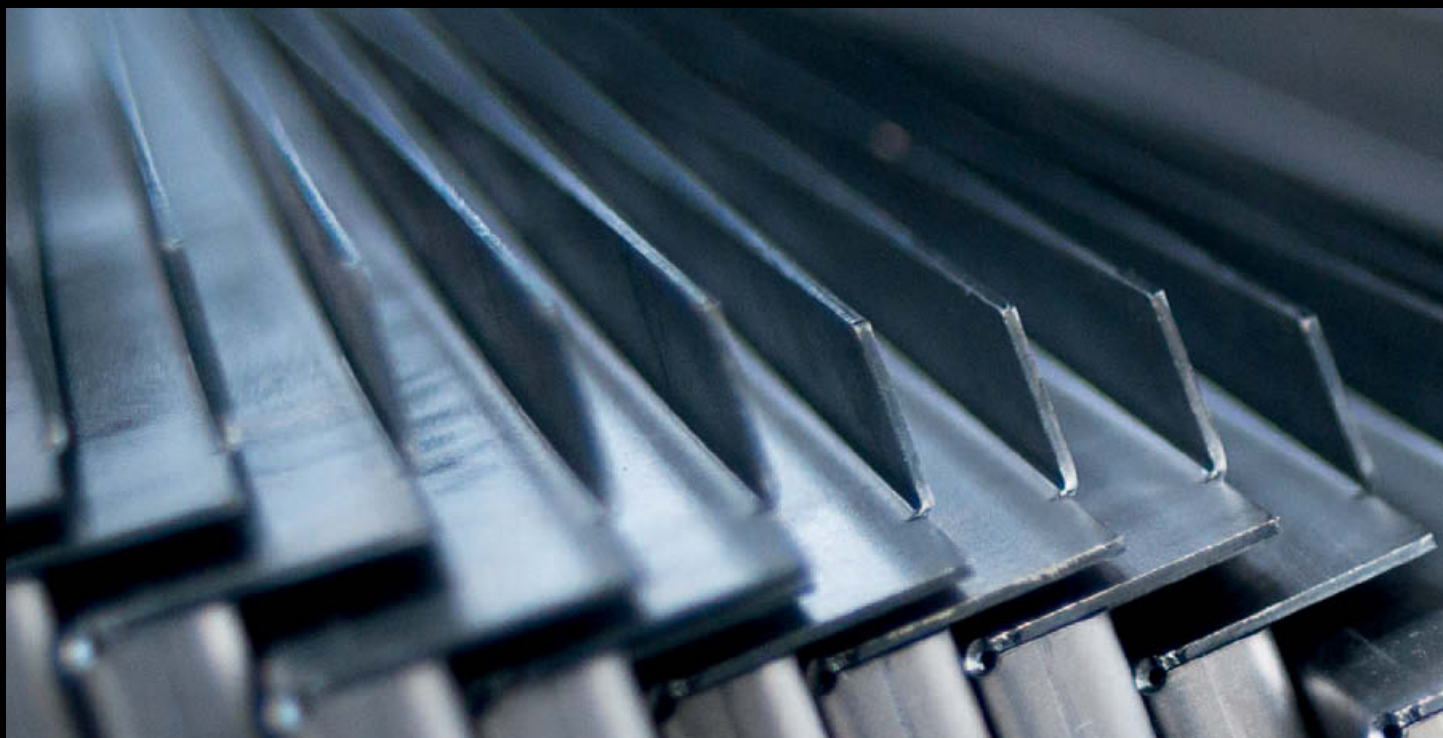
Afin de combattre cette évolution qui s'effectue souvent au profit des pure players de l'e-commerce (ndlr : entreprises oeuvrant uniquement sur Internet), les enseignes sont aujourd'hui engagées dans une refonte de leur approche client via deux axes complémentaires. Le premier vise à ramener systématiquement le consommateur mobile en magasin, c'est ce qu'on appelle communément le « Web-To-Store ». **De nombreux petits commerçants ne souhaitent pas devenir des e-commerçants, mais veulent bénéficier des effets positifs du numérique pour booster leurs offres. C'est aujourd'hui possible grâce à l'émergence d'applications Web et mobiles** comme celles mises en œuvre par mapromo.be ou Shopigram. L'avantage de ce type de solution est qu'elle est multi-enseigne et qu'elle n'oblige donc pas le consommateur à multiplier les applications des différents retailers sur son téléphone mobile.

Attention cependant, le recours, si séduisant soit-il, à ces applications tierces développées par des pure players a également son revers pour les distributeurs qui peuvent perdre une partie de leur pouvoir de négociation et d'influence auprès des marques qu'ils référencent. En effet, les marques pourront directement passer par l'application mobile pour proposer des coupons de réductions à leurs clients, retrouvant ainsi un canal de dialogue direct avec le consommateur au détriment du distributeur. Le succès rencontré auprès des consommateurs par l'application myShopi développée par la société wallonne Agilys montre la pertinence d'un modèle direct proposé par un pure player.

Le second axe consiste à améliorer l'expérience d'achat grâce au mobile lorsque le consommateur se trouve déjà en magasin (InStore). Cet objectif peut prendre plusieurs formes. Là aussi, la géolocalisation, indoor cette fois, peut également jouer un rôle. Via l'installation de capteurs radios de type WiFi, il sera possible d'améliorer le parcours client au sein du magasin en identifiant, par exemple, les éventuelles « zones d'ombre » montrant des lieux moins fréquentés. En Wallonie, la société Amoobi (ndlr : à Nivelles) se positionne par exemple clairement sur ce créneau extrêmement porteur. Une autre possibilité de plus en plus plébiscitée par les consommateurs mobiles est celle des applications « Scan & Go » intégrant une fonctionnalité de paiement... ».



interview complète: ccibw.magazine@skynet.be



GARNIMETAL: L PLIÉE À TOUTES



[1]

© Lightsquare

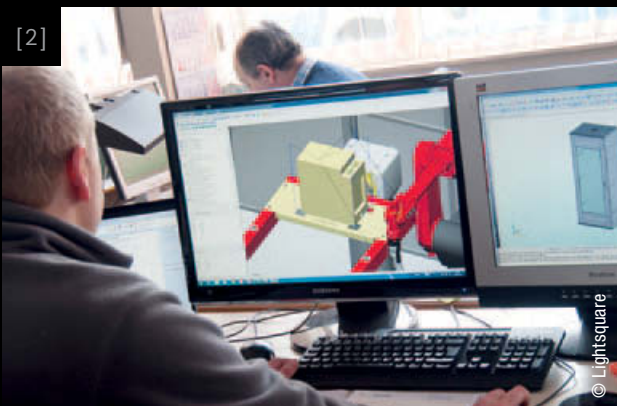
[1] Le département « Steel in Care » de Garnimetal, dédié au monde médical, développe à partir d'un cahier des charges procuré par le client la conception de l'ensemble correspondant parfaitement à la demande. Les ensembles sont établis à partir d'une conception 3D avec intégration, en taille réelle, des composants électroniques et électro-niques issus des catalogues des fournisseurs. Ces plans 3D, qui intègrent l'entièreté de la nomenclature (composants du projet) sont transformés en 2D de manière automatique.

PME familiale créée en 1924, la société **Garnimetal** conçoit, fabrique et installe des ensembles métalliques. Depuis l'époque où elle fabriquait des sièges pour les trains et les bateaux, quelle évolution ! Aujourd'hui, le bureau d'études de la société wavrienne analyse les aspects techniques de chaque projet, dialoguant étroitement avec l'atelier qui le concrétisera. Pour plier la matière à toutes les envies...

© Lightsquare

A MATIÈRE LES ENVIES...

[2]



[3]

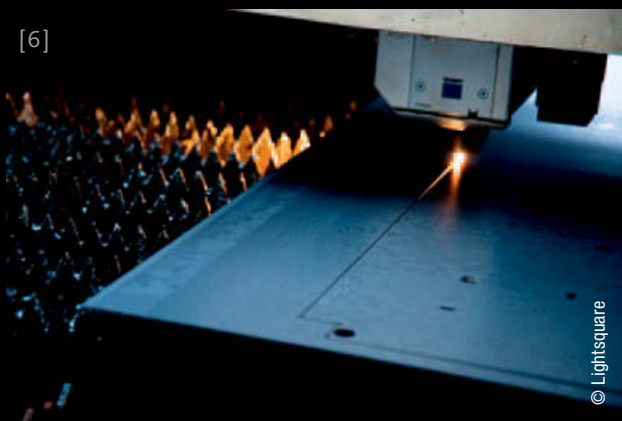


[2-4] Des ensembles à souder du département « Steel in Life » de Garnimetal, dédié notamment à du mobilier d'intérieur d'usage quotidien en acier ou aluminium, en petites séries, « travaillés » par le robot de soudure...

Un gabarit de soudage est conçu sur base du dessin en 3D et une simulation des séquences de soudage est effectuée grâce au logiciel de gestion. Le programme est alors transmis en production au robot qui peut commencer son travail.



[5-7] L'opérateur de la machine laser travaille également dans les bureaux. Le logiciel transforme les plans 3D en 2D et l'opérateur n'a plus qu'à optimiser, si nécessaire, l'emboîtement des pièces. Le programme de découpe tant à la laser qu'au poinçonnage est automatiquement conçu et envoyé aux machines dans l'atelier pour exécution. L'opérateur le lance alors, après avoir superposé les tôles sur un rack d'entrée. Les tôles sont acheminées à la laser par un bras de levier au fur et à mesure des séquences de découpe.



[8-9] Les pièces sont alors pliées. Les séquences de pliage sont entièrement simulées et programmées au bureau d'études par l'opérateur plieur.



[10-11] La soudure peut commencer, TIG, MIG, Acier, Aluminium ou Inox.



[12-15] Des systèmes sont assemblés afin de délivrer des éléments rentrant dans le processus de production ou des machines complètes. Ces produits sont prêts à installer. Ils intègrent des pièces commerciales diverses, ainsi que des éléments électriques, électroniques et de l'automatisme.



KOMPASS
Connects business to business



- Atteindre plus de 100.000 sociétés en Belgique
- Elaborer vos propres campagnes
- Suivre les résultats sur une plateforme innovante
- Contacter vos prospects

Pour plus d'informations, contactez-nous au 02 345 90 70 ou par email : info@kompPASS.be

Pionnier en outplacement depuis plus de vingt ans, Ascento a développé une expertise dans les procédures (conformément aux CCT 82 bis et 51) et dans l'accompagnement des collaborateurs.

Ascento vous informe et vous conseille, afin que le licenciement se déroule de la meilleure manière et conformément à la législation.

Contactez Aline Paulus,
Business Unit Manager
aline.paulus@ascento.be
04 267 05 02



Adesione de  **Aciento en la división de l-grupo SA, 001326/2005A2 - B.001326 - WINTER, S.01.00 - DC: 4/7/01 - 02/20/406**

closing
transmission d'entreprises

- que vaut mon entreprise ?
- où trouver un repreneur ?
- comment négocier la vente ?

Cabinet de cession & acquisition
www.closing.be • 081 41 29 23

Partenaire agréé par la SOWACCESS
Consultant agréé par la REGION WALLONNE
et le BECI



Journées d'action coup de poing sur les chantiers

Dans le courant de cette année, quelque 150 inspecteurs du travail seront mobilisés le même jour lors de quatre journées d'action coup de poing, sur les chantiers. Les opérations seront menées sur l'ensemble du territoire belge et se concentreront sur les infractions lourdes, à l'origine d'accidents du travail très graves, voire mortels. En menant cette opération, l'inspection a pour objectif de lutter contre des manquements graves liés à la sécurité.



GEM³: pour mieux soutenir l'industrie wallonne

Le GEM³, association pour la recherche en Génie mécanique, métallurgique et ingénierie des matériaux, compte mettre à la disposition des entreprises wallonnes des compétences multiples (centres de recherche, représentants de grands secteurs industriels, pôles de compétitivité...) pour rendre plus efficace l'innovation dans les produits et procédés de fabrication, acquérir une masse critique suffisante pour rester parmi les acteurs européens et mondiaux de premier plan dans les domaines de spécialisation identifiés. Elle souhaite investir aussi dans la maîtrise des technologies de fabrication des produits hybrides ou multi matériaux, les produits intelligents, l'application des matériaux composites, les technologies globales pour grandes et petites séries, la plateforme d'ingénierie et prototypage pour les PME, les nano composites et le développement durable des procédés et produits - 02/706.80.55 - rene.konings@agoria.be



Europe: la Commission entend simplifier le quotidien des PME

Dans le cadre d'une consultation lancée par la Commission européenne, quelque mille entreprises et organisations professionnelles ont établi leur top 10 des législations de l'UE pouvant entraver la création d'emplois et la croissance et mettre en évidence les domaines et les questions pour lesquels un examen approfondi et des mesures se justifient. Les principales difficultés et les coûts les plus importants découlent des règles relatives au système REACH (substances chimiques), à la TVA, à la sécurité des produits, à la reconnaissance des qualifications professionnelles, à la protection des données, aux déchets, au marché du travail, aux appareils de contrôle dans le domaine du transport par route, aux marchés publics et au code des douanes modernisé.

LE BIEN-ÊTRE DE VOS TRAVAILLEURS VOTRE PLUS GRAND CAPITAL

La santé et le bien-être de vos travailleurs constituent les ressources principales de votre entreprise. Il est donc dans votre intérêt de veiller à leur maintien et à leur protection.

Le CESI vous aide dans vos démarches de prévention et dans la sensibilisation de vos travailleurs sur les risques liés à leur métier. La prévention dans les domaines de la santé, sécurité, ergonomie, hygiène industrielle et charge psychosociale assurent ainsi le **bien-être au travail**.

Avec son partenaire OneManagement, le CESI met à votre disposition une série de **formations pour la prévention et le développement de compétences**.

Pour plus d'informations, visitez nos nouveaux sites: www.cesi.be - www.onemanagement.be



Santé



Sécurité



Prévention



Ergonomie



Charge Psychosociale



Hygiène Industrielle



CESI Prévention et Protection asbl

Av. K. Adenauer 11, 1200 Bruxelles - commercial@cesi.be - www.cesi.be



Complexes industriels
Bâtiments pour PME
Plateformes logistiques
Surfaces commerciales
Bureaux



Plus de 7500 réalisations!

Wortegem-Petegem

056 69 41 11

Tessengerlo

013 29 27 27

Mornimont

071 75 07 40

www.willynaessens.be



Nouvelle aide pour stimuler l'embauche en Région wallonne

Afin de stimuler l'embauche de demandeurs d'emploi inoccupés, une nouvelle prime devrait voir le jour pour les petites entreprises, PME et indépendants. Pour la première, seconde et troisième année de l'engagement, celle-ci devrait s'élever à respectivement 10.000, 7.500 et 5.000 euros. Celle-ci devrait aussi s'accompagner d'une prime complémentaire pour l'engagement de demandeurs d'emploi inoccupés de moins de 30 ans ou plus de 50 ans, de personnes qui n'ont pas de diplôme de l'enseignement secondaire supérieur, de personnes présentant un handicap, etc. Son montant? 2.500€ par an et par embauche. En contrepartie, l'employeur devra maintenir l'engagement pendant une certaine période sous peine de devoir rembourser une partie ou la totalité de la prime.

Présélection du concours des Prix européens de la Promotion de l'esprit d'entreprise

Le SPF Économie organise la présélection belge du concours des Prix européens de la Promotion de l'esprit d'entreprise, organisé par la Commission européenne. Celui-ci récompense des politiques publiques ou publiques/privées, de qualité soutenant l'esprit d'entreprise au niveau local, régional ou national. Il est possible de concourir dans l'une des six catégories suivantes : promotion de l'esprit d'entreprise, investissement dans les compétences entrepreneuriales, amélioration des conditions de marché, soutien de l'internationalisation des entreprises, soutien au développement des marchés verts et à l'utilisation efficace de ressources, entrepreneuriat responsable et intégration sociale. Les candidatures peuvent être introduites jusqu'au 20 mai 2013, via info.EEPA@economie.fgov.be - 02/277.91.09

Si votre entreprise a des difficultés

Le Centre pour entreprises en difficulté en Wallonie (CEd-W), structure publique donnant conseils, soutien ou expertise, s'adresse aux PME/TPE et indépendants ayant un siège social déjà existant et situé en Wallonie, quel que soit leur secteur d'activité et qui font face à des difficultés : conflits entre associés, conflits commerciaux, structure financière insuffisante, difficultés de trésorerie, etc. - 0800/35.222 (numéro vert).

Afin de réduire l'écart salarial

Selon la Commission européenne, en 2010, l'écart moyen des rémunérations horaires entre les hommes et les femmes dans l'UE était de 16,2 %. La Commission entend soutenir les employeurs dans leurs efforts visant à réduire l'écart salarial entre les hommes et les femmes. Le projet Equality Pays Off vise à sensibiliser davantage les entreprises à cette problématique. L'initiative vise à donner aux entreprises un meilleur accès à la main-d'œuvre potentielle constituée de femmes et comporte des événements, outils et activités de formation. Il devrait par ailleurs contribuer à réaliser l'objectif de la Stratégie Europe 2020 qui consiste à relever le taux d'emploi jusqu'à 75 % et pour lequel une plus grande participation des femmes sur le marché du travail est essentielle.

Chèques-repas: bientôt valables pour 1 an

La Chambre a adopté une proposition de loi faisant passer de trois mois à un an la validité des chèques repas. Constituant une forme de rémunération potentiellement exonérée de charges sociales, ces titres repas sont distribués en Belgique à 1,3 millions de salariés. Mais, actuellement, un grand nombre de titres repas sont perdus parce qu'ils n'ont pas été utilisés à temps. Cette mesure doit faire en sorte qu'il n'en soit plus ainsi.

Signature de la Charte des Opérateurs du Commerce extérieur

Opérateur parmi d'autres en matière de soutien aux entreprises exportatrices, l'Awex a renforcé la coopération et la communauté d'actions avec les autres acteurs de terrain, dont les Chambres de Commerce et d'Industrie de Wallonie. Il est en effet essentiel de fédérer les actions respectives en veillant à ce que les entreprises :

- disposent d'un paysage clair (savoir qui fait quoi) ;
- sentent que les différents opérateurs ont organisé la complémentarité de leurs actions ;
- aient accès à un seul programme d'action intégrant dans la mesure du possible et harmonisant les actions de chacun.

La signature de la Charte a eu lieu, le 22 février, en présence de Philippe SUINEN, administrateur général AWEX, Vincent REUTER, administrateur délégué, UWE, Frédéric Jourdain, directeur INFOPOLE Cluster TIC et Jean-Pierre HERMANT, président, Chambres de Commerce et d'Industrie de Wallonie.



TRANSMISSION/RE P

sortez le chat du sac

- ▶ 30 % des PME européennes vivront une reprise dans les prochaines années
- ▶ les aspects humains trop souvent occultés dans l'opération
- ▶ un audit RH précoce pour dresser l'état des lieux

STÉPHANIE HEFFINCK

Consultant expert en RH pour la Sowacess, Jean Cousin déplore que, dans une situation de transmission d'entreprise, les aspects humains tombent le plus souvent aux oubliettes. Si les côtés financiers, juridiques, techniques sont, pour leur part, soigneusement scannés, qu'en est-il de l'équipe, moteur de l'entreprise ? D'autant qu'il sera interdit à l'employeur de licencier dans l'année qui suit la reprise ! Et que cédant et repreneur sont solidaires du passif social de l'entreprise... « *Le cédant doit avoir un dossier personnel clair, sans faille ; de la sorte, le repreneur sera assuré qu'il n'y a pas de cadavre dans le placard* ». Question de bon sens, mais qui sera réglée par un audit RH très complet, afin de tirer une photo de qualité de la GRH de l'entreprise à transmettre.

VOICI QUELQUES POINTS QUI Y SERONT ANALYSÉS :

Le secteur d'activités

Chaque commission paritaire a ses règles spécifiques. La société est-elle en ordre ? Combien de PME n'ont déjà pas de règlement de travail ? !

La structure de l'entreprise

« *Nous allons reprendre l'organigramme de la société. Les descriptions de fonctions : qui y fait quoi ? On voit des tâches secondaires qui prennent la place des prioritaires et certaines se déplacent d'une personne à l'autre.* » Lors d'un entretien individuel avec chaque membre du personnel, l'expert va collecter ces informations, les faire valider par le patron cédant pour l'aider ainsi à corriger le tir...

Le coût global du personnel

Dans cette phase, le pourcentage des frais de personnel par rapport au chiffre d'affaires

ne sera pas le seul à être étudié. La politique salariale du cédant, également : applique-t-il strictement le barème ou est-il un peu au-dessus, par exemple, estimant qu'il fidélise ainsi son personnel ? « *C'est aussi l'occasion de déceler s'il y a une harmonie dans les salaires. Un ouvrier de catégorie 1 qui est là depuis 8 ans, donne entière satisfaction et gagne moins qu'un plus jeune, récemment engagé, en catégorie 2 ? C'est illogique, injuste et mauvais pour l'ambiance* » !

Les contrats de travail

L'audit représente aussi une occasion de vérification des contrats de travail, afin de les mettre à jour, s'il y a lieu ; « *Untel a un vieux*

contrat d'aide magasinier mais est devenu responsable logistique et supervise aujourd'hui 8 personnes ». Il ne faut pas oublier les avenants... dans le cadre de bonus sur résultats, de primes avec objectifs. Autre exemple, pour une voiture de société : dans l'avenant seront précisés certains points comme : l'entretien, la franchise... Quid en cas de contravention, en cas d'accident où les torts du travailleur sont engagés ? Tout doit être clairement indiqué... »

L'équilibre de l'effectif

C'est le moment de sortir le schéma de la pyramide des âges ! De projeter dans le temps les départs à la retraite et de s'assurer que le transfert de compétences soit en cours...



© Vera Lubimova

PRISE D'ENTREPRISE: grâce à l'audit RH

« Deux ouvrier très compétents partent presque au même moment à la retraite. Un troisième, également aguerri, tombe malade. Ne restent dans l'équipe que des jeunes et, s'ils n'ont pas bénéficié d'un bon écolage, plus rien ne suivra ». Le client n'a pas envie d'en faire les frais ! Anticiper et former des remplaçants pour les postes-clés est une attitude sage. Néanmoins, certains ne sont pas pédagogues et d'autres conservent jalousement les secrets de leur savoir, de leur savoir-faire comme une garantie contre le licenciement. Il serait sans doute temps de leur faire percevoir la démarche d'écolage comme valorisante ou, pour aller plus loin, de leur octroyer une prime de parrainage pour la formation des nouveaux venus ? C'est un autre débat. ...

La motivation du personnel

« La motivation du personnel est très palpable par l'auditeur, lorsqu'il s'entretiendra avec chacun pour obtenir les descriptions de fonction », remarque Jean Cousin. Ce rouage essentiel pour la bonne conduite des affaires de l'entreprise sera donc étudié à la loupe, là où des signes manifestes de l'engagement des troupes transpirent : quel est le taux de turn-over ? Et de l'absentéisme ? Dans quel service, spécifiquement ? Enfin, existe-t-il une procédure d'évaluation annuelle systématique ? « C'est effectivement à ce moment qu'on va estimer avec le salarié ce qui a été fait ensemble, où il en est, comment on peut l'aider à s'améliorer... c'est aussi une façon de motiver son personnel que de s'intéresser ainsi à lui. Même dans les petites structures, cette démarche est très porteuse ».

“

En l'absence des paramètres de ressources humaines, trop souvent négligés, l'état des lieux est incomplet et le repreneur ne sait pas véritablement dans quoi il s'engage !

Jean Cousin



Les évaluations, descriptions de fonctions, la reconnaissance individuelle et collective font le lit de la motivation. La détermination précise des objectifs aussi, chacun sachant vers où il va tendre. Des éléments véritablement essentiels pour le repreneur. ...

Les 2 leadership

Un patron va laisser sa place à un autre ; qui dit changement, dit insécurité. Insécurité = stress. Et stress « négatif » est vecteur de diminution de performance. « Le mode de leadership du cédant était basé sur l'autorité ; de son côté, le repreneur est très permissif. On a vu des salariés perdre leurs repères, leurs rails, peu habitués à une telle autonomie, gênés par leur nouvelle liberté. » Avec une aide extérieure, le changement de tête se fera plus aisément. Parce qu'il aura été préparé pour permettre au nouveau capitaine

et à l'équipage de se cerner mutuellement. « L'équipe a toujours fonctionné d'une certaine manière et c'est au repreneur de s'intégrer pour faire passer positivement sa façon de faire et sa façon d'être ! »

Le contexte du cédant

On devrait rajouter un 8^e point, dans cet audit, qui en serait même le premier ! : le contexte dans lequel s'inscrit le cédant... « Pour quelles raisons souhaitez-vous céder votre entreprise ? Qu'en est-il des implications familiales ? Pourquoi vos enfants ne la reprennent-ils pas ? Est-ce une décision définitive ? » Cela aussi doit faire partie de l'état des lieux complet, soigneux, détaillé que l'expert RH, mandaté précocement, va opérer pour les 2 parties... Le proverbe n'enjoint-il pas de ne pas acheter un chat dans un sac ? Au grand jamais, même si la queue qui en dépasse semble bien fournie. ...

POURQUOI UN AUDIT RH PRÉCOGE ?

LE CÉDANT

- faire le point dans sa GRH
- corriger à temps
- rassurer repreneur et personnel
- éviter les tensions
- assurer un bon passage de témoin
- favoriser la pérennité de l'entreprise

LE REPRENEUR

- avoir toutes les cartes en main
- éviter les mauvaises surprises
- connaître son « équipage »
- faciliter sa propre intégration
- s'assurer la meilleure réussite du business

INFOS

J. Cousin – Conseiller RH, Expert RH Sowaccess-Qualinvest
Tél. 0497/48.10.93 - j.cousin@qualinvest.be

belgacom

5 raisons d'envoyer votre message **via EMMA**

Belgacom Enterprise Message to Many (EMMa): pour une communication interne et externe simple et rapide

Grâce à EMMA, vous envoyez des SMS depuis votre PC à plusieurs destinataires en même temps. Voici cinq raisons pour lesquelles EMMA soutient votre communication :

1. EMMA augmente la productivité et améliore le service

Le SMS constitue une manière rapide et facile d'envoyer des messages aux collaborateurs qui ne sont pas au bureau. Résultat : chaque membre du personnel reçoit immédiatement les informations qu'il doit connaître, ce qui augmente la productivité et la qualité du travail d'équipe. Vous souhaitez transmettre un même message à plusieurs collaborateurs ou clients ? Une communication rapide et claire de l'information améliore la qualité de votre service et soutient les bonnes relations que vous entretenez avec vos destinataires.

2. EMMA est convivial et flexible

Aucun matériel ni logiciel séparé n'est nécessaire pour pouvoir utiliser ce service SMS. De plus, EMMA est très convivial. Vous rédigez vos messages sur PC et vous les envoyez en un seul clic à plusieurs personnes. Le système vous permet aussi de fusionner facilement des listes de contacts personnels ou des fichiers de destinataires.

3. EMMA est synonyme d'efficacité grâce à un éventail de fonctionnalités complémentaires

EMMA ne se limite pas à l'envoi de SMS. Les fonctionnalités suivantes vous aident à travailler plus efficacement et donc à gagner du temps :

- un planning facile à utiliser
- un historique de tous les SMS envoyés
- une mise en forme standard pour vos textes
- la gestion de vos listes de contacts
- un tableau récapitulatif indiquant l'état de tous vos messages envoyés

4. EMMA vous aide à maîtriser vos coûts

Envoyer des SMS est simple, efficace mais aussi bon marché. L'investissement est minime et les bénéfices immédiatement visibles.

5. EMMA inspire un sentiment de satisfaction au sein et en dehors de votre organisation

EMMA dote votre organisation d'un fonctionnement interne d'un tout nouvel ordre. EMMA renforce la satisfaction entre collègues et services. EMMA améliore aussi votre transparence vis-à-vis de l'extérieur. Vous communiquez quand vous l'avez décidé, et vos clients profitent immédiatement des avantages d'un nouveau service simple et rapide.

N'hésitez pas à prendre contact avec l'un de nos collaborateurs :

Ervé Van Bladel (Sales Manager Liège & Namur) :

Tél. 04/344.94.61 - erve.vanbladel@belgacom.be

Eddy De Blomme (Sales Manager Hainaut) :

Tél. 065/39.41.39 - eddy.de.blomme@belgacom.be

Smaïl Abdelali (Sales Manager Brabant Wallon) :

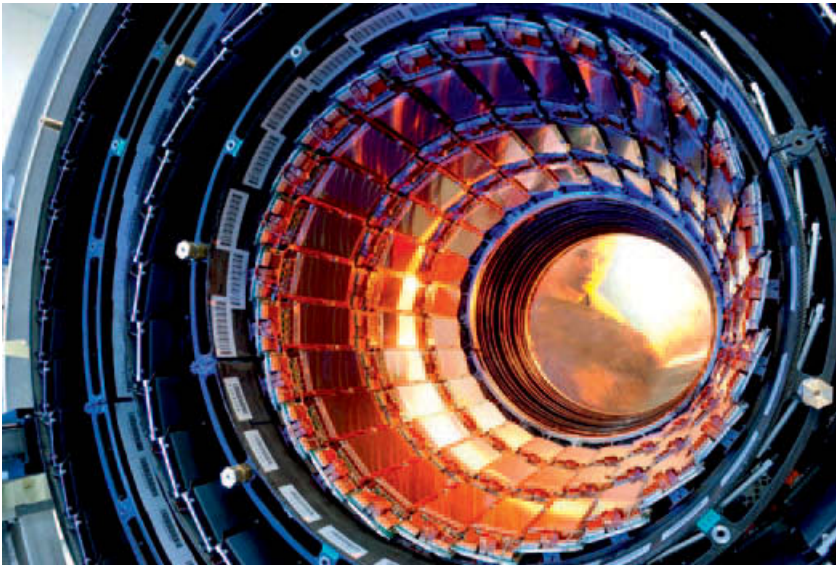
Tél. 081/73.83.95 - smail.abdelali@belgacom.be

[Cern]

Un créneau pour les entreprises belges

Établi à Genève, le CERN (Organisation Européenne pour la Recherche Nucléaire) est l'un des plus importants laboratoires scientifiques au monde. Malgré la distance, les sociétés belges ont la possibilité de se positionner comme fournisseurs de l'Organisation. Explications en compagnie de Thierry Lagrange, Directeur des Finances et des Achats.

CÉLINE LÉONARD



► **CCImag' : Pour quelles raisons les entreprises belges peuvent-elles prétendre au titre de fournisseur du CERN ?**

T.L. : « Le CERN suit une politique d'achat en tenant compte de l'équilibre du retour industriel allant à chaque pays membre. Concrètement, nous effectuons des achats au sein de chaque pays membre proportionnellement à la contribution annuelle du pays dans le budget du CERN. La Belgique étant l'un des vingt États membres, elle bénéficie de ce retour industriel. »

► **CCImag' : En 2013, quel budget le CERN consacrera-t-il à l'achat de biens et de services ?**

T.L. : « Nous consacrerons environ 400 MCHF (+/- 325 millions €) à l'achat de fournitures et 150 MCHF (+/- 122 millions €) aux services. »

► **CCImag' : Dans quels secteurs auront principalement lieu ces achats ?**

T.L. : « En ordre décroissant d'importance : Engineering Electric et énergie, Génie civil et rénovation de bâtiment, ICT, mécanique de précision, vide (conception et exploitation de systèmes, développement et utilisation de composants, conditionnement de surfaces...) et cryogénie (conception et exploitation de systèmes, spécification et développement de sous-systèmes et de composants). »

► **CCImag' : Comme ce fut le cas par le passé, des workshops permettant à des sociétés wallonnes de se faire connaître de vos services verront-ils le jour au cours des prochains mois ?**

T.L. : « Oui, un nouveau workshop dédié aux entreprises belges se tiendra du 5 au 7 mai 2013. Nous organisons cela en collaboration avec l'AWEX et le FIT (Flanders Investment and Trade). »

► **CCImag' : Quels sont les autres moyens pour une entreprise wallonne de se faire connaître auprès du service achat du CERN ?**

T.L. : « Le moyen le plus simple est assurément de passer par les ILO's (Industrial Liaison Officers). Nommés par les États membres, ils sont là pour faciliter la communication entre le CERN et ses fournisseurs. Ils informent les sociétés des opportunités d'affaires et font connaître au CERN les coordonnées des entreprises pouvant répondre à ses besoins. Les entreprises belges peuvent également se manifester via notre page web : <http://procurement.web.cern.ch/> » *

► **CCImag' : Quelle est la procédure d'achat du CERN ? Lancez-vous systématiquement un appel d'offres ?**

T.L. : « Oui, pour tout montant supérieur à 10.000 CHF (+/- 8.150 €) nous lançons un appel d'offres. Nous imposons parallèlement à nos fournisseurs un ensemble de règles dont le but est de garantir le respect de nos exigences techniques et financières ainsi que nos délais de livraison tout en limitant nos coûts globaux. »

► **CCImag' : Au cours des dernières années, les dépenses en services industriels ayant la Belgique comme pays d'origine ont diminué. La tendance s'inversera-t-elle en 2013 ?**

T.L. : « Cela est malheureusement impossible à dire. Cela dépendra du succès des firmes belges dans les appels d'offres à venir. »

*Pour la Belgique francophone, la personne de contact est Philippe Delcourt : awex.geneva@ties.itu.ch

Recruter ?
Pas évident
quand on n'a qu'un
temps partiel à offrir...

ou des pics saisonniers
à combler.

Partagez à plusieurs entreprises
les compétences d'un même collaborateur

Qu'est-ce qu'un groupement d'employeurs ?

Un groupement d'employeurs est un outil innovant de partage des ressources humaines. Ce dispositif permet à plusieurs entreprises d'engager ensemble du personnel et d'ainsi se répartir son temps de travail et ses coûts.



[Led-service]

Une idée LUMINEUSE

LED-SERVICE s'adresse aux entreprises, aux commerçants et aux particuliers pour leur offrir un éclairage nouveau sur leur facture d'électricité; avec une économie qui peut atteindre de 30 à 70 %...

CAMILLE DESAUVAGE

« **L**e déclic est venu quand j'ai rénové ma maison. Je devais être derrière mes ados pour qu'ils éteignent la lumière. Je constatais que ma facture d'électricité continuait de grimper quand ma consommation ne cessait de diminuer. J'ai donc décidé d'installer des ampoules LED. Au bout d'un an, j'avais réalisé une économie de 450 €. Cette épargne, c'était l'étincelle pour me lancer comme indépendant dans un nouveau créneau puisque j'étais électricien » explique Alland Mahieu, gérant de LED-SERVICE.

Conscientiser au coût de l'énergie

Démarrée depuis plus d'un an, l'activité s'est très vite développée et les commerçants ont réservé un bon accueil à Alland Mahieu lorsqu'il leur a proposé un bilan énergétique gratuit. « Non seulement j'estime les économies à réaliser, mais je précise aussi en combien de temps l'investissement peut être amorti ainsi que la quantité de CO₂ qui ne sera plus rejetée dans l'atmosphère ». Ce qui rebute encore les consommateurs, c'est l'investissement de départ. Pour contrer ces réticences et alléger le prix d'achat final, LED-SERVICE a choisi d'assembler les diodes selon son propre cahier des charges. « J'achète à la sortie d'usine et j'importe et revends directement, sans intermédiaire. Ce qui réduit le coût pour le client. Si je suis entre 14 et 19 € pour un produit domestique, en grande surface, le même article sera payé 40 voire 45 €. »

C'est quoi le LED?

Une diode électroluminescente, abrégée sous le sigle LED (de l'anglais light-emitting diode), est un composant opto-électronique capable d'émettre de la lumière lorsqu'il est parcouru par un courant électrique. À

éclairage comparable, une ampoule à LED consomme 90 % d'énergie de moins qu'une ampoule classique à incandescence et a une durée de vie de 12 ans (à raison de 8h/jour). Un LED ne souffre pas des allumages répétés et reste froid, quelle que soit la durée d'utilisation. « Une qualité non négligeable. Elle évite par exemple les surchauffes dans les magasins et donc la surconsommation de climatisation. Elle permet également d'utiliser des LED sans problème dans des entreprises équipées de pièces frigorifiques ». Enfin, les éclairages LED offrent le gros avantage, par rapport aux ampoules fluocompactes, de ne pas contenir de mercure, nocif pour la santé et l'environnement.

E-commerce

LED-Service a déjà convaincu des petits commerces et de grandes enseignes, comme le complexe cinématographique d'Imagix

ou encore les établissements INTERMARCHÉ de la rentabilité du LED et de l'utilité de changer les ampoules. « On n' imagine pas la quantité de points lumineux qu'il y a dans un magasin. Pour un commerce moyen, avec un éclairage d'ancienne génération, allumé soixante heures par semaine, on avoisine les 2.000 € rien que pour l'éclairage. » Cette mesure associée aux primes (de 10 à 30 % de l'investissement total) octroyées pour aider les indépendants à alléger leur facture énergétique, rend généralement possible l'amortissement de l'investissement en une seule année. Afin d'élargir son offre, LED-SERVICE va lancer d'ici quelques semaines un « e-magasin » depuis son site internet. « On veut pouvoir toucher chaque particulier à l'instant même où il en a besoin tout en gardant le conseil de proximité » souligne le chef d'entreprise.



LED-SERVICE

Quai des Poissonsceaux, 1
7500 Tournai - tél. 0488/18.12.11
info@led-service.be
www.led-service.be



[SST Secrétariat Social]

Un nouveau nom, deux implantations, un secrétariat social plus proche de vous

2013, c'est l'année de l'extension du SST Secrétariat social dans la région d'Ath. Chaque client dans le privé, indépendant, petite, moyenne et grande entreprise, chaque client dans le public, administration, intercommunale et CPAS bénéficie des conseils personnalisés des experts du SST Secrétariat social.

CAMILLE DESAUVAGE

Depuis 1945, ce n'était jamais arrivé. Le secrétariat social du Tournaisis change de nom et devient « **SST Secrétariat social** ». Il ne s'agit pas d'un coup médiatique, mais d'une réelle évolution liée à l'ouverture d'un nouveau bureau dans la Cité des Géants. Le SST Secrétariat social ne concrétise aucune association avec une autre structure. Au contraire, il se veut encore plus autonome et indépendant pour conserver son service de proximité. « *L'ancienne dénomination étant trop restrictive pour s'implanter ailleurs, il était évident que nous devons modifier le nom et par la même occasion le logo. Cependant, il était primordial pour nous d'illustrer une continuité dans nos services et de protéger notre identité* » explique Grégory Dubois, Administrateur Délégué de SST Secrétariat social. Francis Tomme, Délégué Commercial, poursuit : « *Les trois triangles tournés vers la droite représentent les différents acteurs de nos activités : le secrétariat social, les employeurs et les travailleurs. Tous les trois se dirigent vers demain, en constante évolution.* »

Un bureau à Ath

La volonté du SST Secrétariat Social est connue depuis des années : entretenir un ancrage régional en proposant des services de proximité et de qualité. « *Nous avons déjà beaucoup de clients à Ath et ses environs et nous étions désireux de leur apporter le même service qu'aux Tournaisiens. En nous installant à Ath, nous pouvons désormais, non seulement offrir une réponse immédiate aux attentes des entreprises athoises, mais également mieux couvrir la Wallonie picarde* » souligne Francis Tomme. De plus, le SST Secrétariat social l'avait promis, le bureau d'Ath n'est pas qu'une permanence,



Grégory Dubois, Administrateur Délégué
et Francis Tomme, Responsable
Commercial du SST Secrétariat social.

mais bien l'équivalent du siège de Tournai, ouvert de 8h15 à 16h45, chaque jour de la semaine.

Le conseil en face à face

« *Notre atout, c'est incontestablement notre taille humaine. Puisque notre personnel est stable, chaque client possède un référent au sein du SST Secrétariat Social. Ce contact privilégié est en charge de l'ensemble du suivi, depuis la simple demande d'information jusqu'à la transmission de documents certifiés nécessitant des contacts avec des instances officielles. Nous ne donnons pas de numéro de téléphone à nos clients, nous téléphonons pour eux ! Plus qu'un suivi, c'est un véritable accompagnement* », poursuit Grégory Dubois. S'adapter pour donner le conseil judicieux est une priorité. Les locaux sont ouverts tôt

en matinée et pendant les heures de table afin de permettre aux indépendants de venir quand ils le souhaitent.

Des services diversifiés

Le SST Secrétariat social gère la prise en charge complète de l'administration du personnel et conseille en matière de sécurité sociale et de droit au travail. Il s'occupe également de solutions informatiques pour la gestion du personnel. Ainsi, l'entreprise possède quelque 1.500 clients dans la région de Tournai, ce qui représente plus de 10.000 travailleurs pour lesquels elle assure le calcul des salaires et les rémunérations chaque mois. Le SST Secrétariat social, c'est également un guichet d'entreprises et une caisse d'assurance sociale pour travailleurs indépendants.

SST SECRÉTARIAT SOCIAL

Rue du Château-Bourlu, 14 - 7800 Ath - Tél. 069/64.69.90
Quai Andreï Sakharov, 8 - 7500 Tournai - Tél. 069/ 64.69.70
info@sst.secretariatsocial.eu - www.sst.secretariatsocial.eu



[Ets Lebrun]

FAIRE FLEURIR LE SECTEUR AGROALIMENTAIRE

Les Établissements Lebrun fournissent aux agriculteurs une gamme complète de produits destinés à l'alimentation du bétail et à la culture. L'entreprise se charge aussi de la commercialisation de céréales pour ses clients et elle est également active dans la production d'engrais. Des services qui sont étiquetés développement durable, un vaste programme.

CAMILLE DESAUVAGE

Installée à Mourcourt, l'entreprise Lebrun, qui opère déjà depuis 1860 comme négociant local, a connu ces dernières années une expansion constante fondée sur une stratégie d'acquisitions et sur des investissements importants. À l'heure actuelle, elle dispose d'une vingtaine de dépôts très bien équipés dans la province. Outre l'activité commerciale dans le Hainaut, Lebrun réalise d'importantes ventes d'engrais sur le marché français auprès de marchands locaux et de coopératives.

Qualité et développement durable

« Dans le secteur de l'agriculture plus qu'ailleurs, nous sommes conscients que la terre ne nous appartient pas et qu'on l'emprunte à nos enfants. Il faut trouver le juste équilibre entre les intérêts économiques et sociaux tout en protégeant l'environnement et la biodiversité. Nos agriculteurs doivent gagner leur vie sans devenir les esclaves de leur production et les produits alimentaires doivent être payables par la majorité des consommateurs; il ne faut pas d'une alimentation à deux vitesses », explique Bernard Pecquereau, Directeur. Tout distributeur doit faire usage d'un système d'autocontrôle imposé par l'AFSCA. La société Lebrun respecte cette norme et plus encore, puisqu'elle est la seule en Hainaut à posséder une certification de son système à chaque étape de la chaîne. Ainsi l'entreprise s'engage non seulement à respecter la législation en vigueur, mais surtout la sécurité alimentaire et la biodiversité. « Nous encourageons nos clients à semer des engrais verts après la moisson pour protéger les eaux souterraines. En effet, certaines plantes offrent l'avantage de diminuer le lessivage des engrais vers les nappes phréatiques et de limiter l'érosion. » Les services

proposés par la société hennuyère sont diversifiés et s'adaptent quotidiennement aux besoins des clients. L'entreprise est par exemple active dans le conseil et la vente de nourriture pour la production animale. Ainsi, le fourrage est analysé afin de connaître les rations nécessaires au bon développement du bétail en termes de vitamines et d'énergie pour optimiser la production de lait et de viande chez les éleveurs. « Nous avons deux métiers, la vente et le conseil. L'un et l'autre sont spécifiques à chaque client. » Lorsque Lebrun parle de conseils, cela signifie intervenir concrètement. Les agriculteurs peuvent ainsi faire analyser leurs sols afin d'en déterminer la teneur exacte et de pouvoir ajuster ensuite les engrais qui y seront répandus. La société intervient financièrement dans les frais. « La qualité, c'est de s'ajuster ! »

Précurseur pour le transport fluvial

L'entreprise Lebrun jouit d'un positionnement stratégique en termes de flux logistiques. Avec un pied-à-terre sur l'Escaut, elle se trouve sur le chemin du Hainaut et du Nord-Pas-de-Calais qui lui font parvenir leurs céréales avant que celles-ci soient envoyées vers la Flandre où elles seront transformées. Pour l'engrais, le trajet s'inverse, le port de Gand étant la principale entrée du produit qui sera ensuite distribué en Wallonie et en France. L'Escaut constitue également un atout écologique puisqu'il contribue au développement durable des activités de la société.

La culture d'entreprise

« Le monde rural n'est pas habitué à la communication. Les agriculteurs sont parfois critiqués ou mis sous pression parce qu'il existe une grande méconnaissance de leur métier. Pourtant, le secteur de l'élevage et de l'agriculture en Europe du Nord possède un vrai savoir-faire. Le temps du « Vivons heureux, vivons cachés » est révolu; il faut faire reconnaître ce savoir et le valoriser. » Pour conscientiser le grand public et les quelques sceptiques, Lebrun a mis sur pied une plateforme d'essai. « Nous avons dédié des parcelles de terrain à la démonstration. Les clients et les curieux sont invités régulièrement à nous rendre visite sur ces champs. Ici, on ne se contente pas de respecter les bonnes pratiques selon la loi, on cultive une agriculture durable, éco-responsable. On conscientise par l'exemple en nature. »



Bernard Pecquereau, Directeur, associe les mots qualité, innovation et développement durable lorsqu'il parle de Lebrun Établissements.

© C. Desauvage

ETS LEBRUN

Route Provinciale, 12 - 7543 Mourcourt - Tél: 069/21.00.85 - www.walagri.be - info@walagri.be



[Fédérale Assurance Mouscron]

Le bénéfice va à VOTRE ENTREPRISE

Fédérale Assurance se compose de trois sociétés qui travaillent sous forme de mutuelles et de coopératives. Le groupe entretient une relation directe avec ses clients, via son réseau de conseillers de terrain et de bureaux locaux comme dans la région de Mouscron.

CAMILLE DESAUVAGE



Francis Vanderstichele, Conseiller en assurances pour la région de Mouscron – Comines et Emanuel Cuvelle, Gérant du siège de Mouscron.

d'un spécialiste en égouttage ou encore d'un entrepreneur général parce que nous allons à leur rencontre sur le terrain. Voilà pourquoi, nous sommes à même de répondre et d'agir immédiatement en cas de sinistre. » Pour ce conseiller, être assureur, c'est avant tout être un homme de chantier qui constate et expertise dans l'enceinte de l'entreprise, avant le sinistre, pour ajuster les contrats et, en cas de sinistre, pour épauler les clients.

Professionnalisme

« Nous ne voulons pas être le plus gros assureur belge. Cela nuirait à la qualité de nos services. Un assureur de masse fait trinquier l'ensemble de ses clients lorsqu'un secteur se porte mal. Nous préférons privilégier un service personnalisé et à la carte. Notre objectif est de décharger les chefs d'entreprises des soucis administratifs », développe Emanuel Cuvelle. Pour soutenir ses assurés, Fédérale Assurance évalue au préalable les risques avec les dirigeants et adapte ses propositions de contrat. Francis Vanderstichele insiste : « Un vendeur de surgelés n'est pas un menuisier : hors de question donc que les assurances soient identiques. C'est aux contrats à s'adapter, pas aux clients. » La coopérative 100 % belge fonctionne de manière unique dans le royaume. En effet, elle est la seule assurance dont l'objectif n'est pas d'engranger des profits, mais d'offrir aux assurés une couverture optimale au prix coûtant. Établir le bilan de l'année chez Fédérale Assurance, c'est avant tout calculer les bénéfices qui seront partagés entre les clients.

En 1911, treize entrepreneurs de la construction décident de créer leur propre entreprise d'assurances. Ils souhaitent protéger leur personnel contre les accidents de travail et contre l'insécurité financière. Si **Fédérale Assurance** reste l'assureur de référence pour les professionnels du secteur de la construction, aujourd'hui, elle offre également aux particuliers et aux entreprises, quel que soit leur secteur d'activités, **une gamme complète d'assurances et de produits financiers**. L'assurance est un but en soi. Le groupe n'a pas d'actionnaire externe et, pour cette raison, partage ses bénéfices exclusivement avec ses clients. Ainsi, une partie des primes est remboursée aux assurés sous forme de ristourne à la fin de chaque été, soit près de 19 millions €.

des agents généraux, mais bien des assureurs de niche. Lorsqu'on est chef d'entreprise, on ne peut pas attendre le lundi matin pour être accompagné en cas de sinistre. Il faut avancer perpétuellement pour assurer la pérennité de la société. Notre objectif, c'est d'aider les dirigeants à s'accomplir », commente Emanuel Cuvelle, Gérant du bureau de Mouscron.

Efficacité

En plus de son bureau situé en plein cœur de la ville, Fédérale Assurance dispose d'un conseiller « mobile », Francis Vanderstichele. Celui-ci explique : « On entend souvent dire que l'on connaît son assureur en cas de problème. La différence, chez Fédérale Assurance, c'est que nous connaissons déjà nos clients avant. Nous connaissons les activités

Disponibilité

« Un incendie, cela ne se programme pas entre 9h et 17h, du lundi au vendredi. Notre force, c'est d'être continuellement à l'écoute des besoins de nos clients. Nous ne sommes pas

FÉDÉRALE ASSURANCE MOUSCRON

Place Gérard Kasiers, 25 - 7700 Mouscron
Tél. 056/84.27.56 - Portable: 0496/57.71.11
www.federale.be - bureau.mouscron@federale.be
francis.vanderstichele@federale.be



CENAERO fête ses 10 ans

Il y quelques semaines, CENAERO fêtait ses 10 ans et, pour marquer le coup, accueillait des partenaires et clients à une réception d'anniversaire. Le centre de recherche en simulation numérique profitait aussi de l'événement pour signer le renouvellement de son partenariat datant de 2007 avec le groupe industriel et technologique français Safran, acteur majeur au niveau international dans les domaines de l'aéronautique, de l'espace, de la défense et de la sécurité, dont la société Techspace Aero fait partie. La célébration de ce dixième anniversaire était également l'occasion de présenter les services de Cenaero proposés aux entreprises régionales.

Actif principalement dans le domaine de l'aéronautique et, récemment, dans les domaines du composite, du biomédical, de l'énergie et du bâtiment, Cenaero a pour vocation de fournir aux entreprises engagées dans un processus de progrès et d'innovation technologique, des méthodologies et des outils de conception et de simulation leur permettant de réaliser des produits plus performants. Cenaero vise à être un soutien concret aux entreprises de la Région wallonne, y compris les PME innovantes et à être reconnu internationalement comme leader technologique et partenaire privilégié de grands industriels européens de classe mondiale.



CENAERO

Rue des Frères Wright, 29
6041 Gosselies
Tél: 071/91.09.30
www.cenaero.be

DELPHI GENETICS: accord de licence avec Merck

Delphi Genetics SA (« Delphi ») a annoncé un large accord de licence avec une filiale de Merck & Co., Inc., connue sous le nom de « MSD » en dehors des États-Unis et du Canada, pour l'usage de la technologie **StabyExpress®**, qui permet d'avoir un rendement élevé et une expression économique de protéines sans l'utilisation d'antibiotiques.

Aux termes de l'accord, Merck reçoit un droit non-exclusif d'employer la technologie StabyExpress® pour l'expression de protéines dans la recherche et le développement de produits. Les détails financiers de l'accord n'ont pas été divulgués.

Cédric Szpirer, fondateur et CEO, explique: « C'est le premier large accord de licence de Delphi qui couvre l'utilisation potentielle de la technologie StabyExpress® pour des produits à base de protéines dans les secteurs de la santé humaine et vétérinaire. »

Guy Hélin, CBO, ajoute: « C'est le troisième accord de licence que nous annonçons avec une société pharmaceutique leader mondial. La nature non-exclusive de cet accord



nous permet d'envisager des collaborations semblables avec d'autres partenaires stratégiques, y compris des partenaires dans d'autres domaines que la production biopharmaceutique. »

Delphi a également des accords de licence avec Sanofi Pasteur, annoncés en juin 2009, et avec GSK, annoncés en septembre 2010.

StabyExpress®

La technologie StabyExpress® peut être appliquée à tout procédé de production industrielle de protéine mettant en œuvre la fermentation bactérienne. La production

biopharmaceutique représente un marché en pleine croissance et est estimée aujourd'hui à 15 % du marché des médicaments. De plus, la technologie suit les recommandations de la FDA (Food and Drug Administration) et de l'EMA (European Medicines Agency) en ce qui concerne l'élimination des gènes de résistance aux antibiotiques dans les procédés de production de protéines à usage humain et vétérinaire. Actuellement, les gènes de résistance aux antibiotiques sont utilisés comme marqueurs de sélection lors de la conception de la plupart des systèmes génétiques permettant la production de protéines. La technologie est également utilisable pour produire des vaccins ADN, afin d'éviter complètement l'utilisation des gènes de résistance aux antibiotiques de la construction à la production d'ADN.

DELPHI GENETICS

Rue Antoine de Saint Exupéry, 5
6041 Gosselies
Tél. 071/25.10.00
www.delphigenetics.com

TOUS à vélo!

Dans le cadre de son plan Wallonie cyclable, la Wallonie a initié une opération, appelée « Tous vélo-actifs » (<http://www.veloactif.be>) pour promouvoir les déplacements domicile-travail à vélo.

L'Association d'entreprises Ax4.25, qui représente quelque 200 entreprises des parcs d'activités économiques de Louvain-La-Neuve et Mont-Saint-Guibert (dont l'UCL), fait partie des entités pilotes qui bénéficient de ce programme de soutien. Ax4.25 a organisé plusieurs événements de sensibilisation des travailleurs et des responsables mobilité des communes et autres entités publiques, des formations et elle a créé des outils pour améliorer les infrastructures vélos afin d'inciter et aider les travailleurs à venir à vélo au boulot (<http://www.axe425.be/index.php/mobilite>). La prochaine grande opération de l'année 2013 sera la 2^e édition de « LLN à vélo », le 7 mai 2013.

Ce jour-là, les membres du personnel de l'UCL, les étudiants et les employés des entreprises de l'Association d'entreprises Ax4.25 actives sur le parc scientifique seront invités à se rendre à Louvain-la-Neuve à vélo (une vingtaine d'itinéraires repris sous <http://www.uclouvain.be/journee-velo> sont proposés) et à participer à des animations autour du vélo. Des parcours guidés à partir des communes avoisinantes seront de nouveau suggérés afin de donner envie aux cyclistes non entraînés de rejoindre le travail à vélo. Un petit déjeuner sera proposé à l'arrivée. En 2012, lors de la première édition, plus de 200 cyclistes sont venus à Louvain-la-Neuve à vélo...

Opération UCL - Ax4.25 organisée avec le soutien et la collaboration active du Gracq, de Pro vélo, et l'Union wallonne des entreprises, la Ville OLLN, la Région Wallonne (initiative Tous vélos actifs).



© Tous vélo-actifs



De l'or dans les mains...

Pour promouvoir les métiers de l'artisanat, en Belgique, la 'journée de l'Artisan' ouvrait les portes de nombre d'entre eux au grand public, qu'ils soient sculpteurs, ébénistes, stylistes ou encore créateurs de bijoux...

L'événement, organisé depuis 7 ans, présentait cette année encore plus de 50 métiers, le dimanche 24 mars. L'an passé, il rassembla 76.000 visiteurs venus admirer quelque 600 artisans participants.

Parmi eux, cette année, Isabelle Ghisdal (lzeo-also@skynet.be), créatrice d'accessoires de mode en maille. Elle propose aux boutiques du Tournaisis - mais pas uniquement (on la retrouve à la côte!) - 2 collections: hiver, en laine, qu'elle feutre en machine à laver et été, en coton. « Je réalise des sacs et écharpes dans des coloris très divers; mes astuces de tricot déterminent la forme du sac! »...

À Braine-le-Comte, les « Legast » (www.chocolatier-legast.com), père et fils: Claude et Thibaud, firent pénétrer les curieux et gourmands dans l'univers de leurs douceurs chocolatées artisanales. Mendiants, orangettes et truffes

côtoyant les macarons citron, framboise ou pistache séduisirent les yeux et les papilles de leurs hôtes du jour. Pâtes de fruits, confitures, pâtisseries et glaces complétaient le savoureux tableau...

Pascale d'Oline (Céroux-Mousty-www.atelier-outremer.be) est artiste et historienne de l'art. Elle aussi présenta son activité, le 24 mars. Sa spécialité, ce sont les tableaux en trompe-l'œil, « dont le principe est de faire illusion. Il faut maîtriser parfaitement les règles de la perspective, le rendu des matières pour donner l'impression de quelque chose de réel, en 3D ». Elle peint encore des tableaux 'à l'ancienne', pastichant les peintres flamands du 17^e siècle... Métiers traditionnels, originaux, oubliés... Artistes et artisans heureux de partager leur passion. « La journée de l'Artisan », c'est un peu tout cela, chaque année...



Un bouquet, comme celui de SP. Verelst, peintre du 17^e... l'œuvre de Pascale d'Oline



Un sac d'Isabelle Ghisdal

Les midis d'affaires de la CCIBW: mails de remerciements en cascade! (26/02/2013)

Une formule qui séduit toujours...

Un mercredi matin, 5 mails consécutifs de remerciements tombèrent dans les boîtes e-mail de la CCIBW.

Ils émanaient de Membres de la Chambre de Commerce & d'Industrie du Brabant wallon qui, la veille, le 26 février, avaient partagé un « midi d'affaires » au Golf de la Tournette, orchestré par l'asbl. Tous y soulignaient la bonne organisation et se félicitaient des fruits qu'ils en avaient retirés.

Morceaux choisis :

- Dithyrambique, Alain Van Wichelen relevait dans son courriel, le « *cadre super agréable, le débat super intéressant avec des participants motivés et créatifs* ».

Pour sa 2^e participation à un « 10/10 »* (ndlr : 10 participants, 10 minutes d'intervention pour cette formule de midi d'affaires), Alain avait commencé par retracer brièvement l'historique d'**Etugest** dont il représente l'une des 2 branches. « *Proche des PME, Etugest Accountancy est spécialisée dans le domaine de la comptabilité, du droit des sociétés, ainsi que de la fiscalité* ». Indépendants, sociétés, ASBL bénéficient des services complets d'une fiduciaire qui s'entoure d'experts : réviseurs, notaires...



- Le sourire permanent de Marie Vandenberghe flottait sur les quelques lignes de son e-mail.

Efficace, il ne lui avait guère fallu plus de 5 minutes, au Golf, pour présenter la société de formations bureautiques qu'elle dirige, **Quality Training**, dont la vingtaine de formateurs chevronnés sont les meilleurs ambassadeurs.

N'ayant pas épuisé son temps de parole, elle s'offrit donc le luxe d'une parenthèse sur les

tables rondes « PEPS » qu'elle animera dès le mois de mai, à la Chambre de Commerce & d'Industrie du Brabant wallon. « *On y démystifiera les réseaux sociaux; on y analysera comment LinkedIn peut s'avérer un bon vecteur pour développer ses affaires!* »**.

- Gérant de **Matrix Consult SPRL**, Pierre Troch soulignait dans son message, à l'instar d'Alain Van Wichelen, le vent de créativité qui soufflait sur le 10/10 de février.

Conseiller industriel d'un organisme bancaire pour les crédits aux PME, l'ingénieur



étend aujourd'hui son expertise industrielle à d'autres organismes financiers et aux entreprises. Sa société intervient ainsi dans les principales étapes d'une cession/reprise d'entreprise et fait appel à des spécialistes pour certaines phases couvrant des aspects juridiques et fiscaux...

- Son mot de remerciement était concis... quelques mots pour synthétiser ses impressions sur des échanges « *très variés et créatifs* » générés au midi d'affaires.

Mais l'exercice avait été autrement plus périlleux en « speed business », pour Patrick

Plutzer, responsable commercial de **Soltis**. Et pour cause : le photovoltaïque est un sujet presque sans fin ! Présentant des réponses à des préoccupations économiques et écologiques, les panneaux photovoltaïques sont une solution intéressante pour les sociétés qui, généralement, sont dotées de toits plats. De l'étude de faisabilité et de rentabilité du projet, jusqu'à l'entretien, Soltis offre un large éventail de services photovoltaïques.



- Sous la plume du jeune Directeur marketing de **Lapino Albino**, Michel Leclerc, les termes se bousculaient, enthousiastes : « *Une chouette expérience à faire et à refaire !* ». À « La Tournette », Michel avait préféré aux longs discours quelques-unes des réalisations du studio créatif, sur iPad. Un aperçu de l'étendue du savoir-faire de l'entreprise, notamment agence de com' du CHU de Charleroi. Lapino Albino, dont la vidéo est le core business, peut sortir plus d'un lapin de son chapeau et adore par-dessus tout être sollicité aussi pour la conception du scénario.

Du « t » au thé

Culminant dans le top 5 du marché belge de l'interim, **t-interim** se targue d'offrir un bon rapport prix, service, qualité. Aujourd'hui déjà bien implantée en Flandre et à Bruxelles (plus de 80 agences), la société cherche à se développer en Wallonie. « *Nous recrutons dans le cadre de contrats temporaires ou à durée indéterminée* », exposait Sandrine Bierman. « *Et nous sommes en train de créer une antenne spécialisée dans la recherche de hauts profils* ». L'office manager du bureau d'Ottignies-Louvain-la-Neuve rappelait qu'au sein de T'Group, « **Ascento** » était pour sa part dédié à l'outplacement. Affilié depuis... la veille à la Chambre de Commerce & d'Industrie du Brabant wallon, Philippe Gysens s'est immédiatement impliqué dans ses activités. Avec « **Le monde en tasse** », il s'adresse tant aux particuliers qu'aux entreprises. Café, thé artisanal, en provenance de pays du monde entier font le délice de leurs papilles.



“ En cette fin du mois de février, la neige saupoudrait encore les vastes horizons du Golf de la Tournette. Mais les échanges animés entre participants qui ponctuaient les interventions des orateurs firent vite oublier les dernières offensives hivernales...

« *La pause café, c'est un moment informel mais important, dans la vie de l'entreprise, un moment convivial. À moins de 30 cents la tasse, pourquoi s'en priver ?* », questionnait-il. Philippe vend également des accessoires liés aux produits, des machines à café et a placé sa boutique en ligne ! (www.lemondeentasse.be)

Jean-Christophe Hennaux a créé « **Reporters SA** » avec 2 associés, en 1990. La vente de photos de presse représente environ 50 % du chiffre d'affaires de la société qui, aujourd'hui, s'oriente de surcroît vers les entreprises » « *Nous agissons en tant que « promoteur-entrepreneur général »* », expliquait Michael Taelman (VVA). **In Tectis** se focalise sur la construction durable d'unités, sur toits d'immeubles existants, mais aussi sur la rénovation durable. Un secteur qui a de l'avenir !



C'est en 1984 que la coopérative **CREDAL SC** est née. L'une de ses entités, « **Credal Entreprendre** », a été créée il y a 2 ans, hébergeant les activités d'accompagnement de l'entrepreneuriat. « *Nous soutenons là où les banques ne sont pas présentes et notre politique de transparence permet de montrer où l'argent a été investi* », résumait Bernard Horenbeek...

*Vous aussi vous souhaiteriez participer à un business lunch « 10/10 » ? Le prochain se déroulera le 23 avril. Informations et inscriptions : <http://www.ccibw.be/agenda/pivot/events/detail/4447/>
** Informations sur les PEPS dans la rubrique « Agenda » du site www.ccibw.be

Cocktail découverte entreprise chez GARNIMETAL (05/03/2013)

Le mardi 05 mars, c'est chez Garnimetal* que les Membres de la Chambre de Commerce & d'Industrie du Brabant wallon se retrouvèrent, pour un « cocktail découverte entreprise » au sein de la société wavrienne.

Sous la houlette de Nathalie Celis* qui la dirige et de « Patrick », manager de l'équipe 'mobilier urbain' et 'matériel médical', la petite trentaine de participants découvrit le métier de Garnimetal et s'imprégna de l'ambiance qui y règne.

Cette philosophie d'entreprise est d'ailleurs perceptible sur le panneau des valeurs, affiché au mur du réfectoire où se réunirent les membres pour l'exposé de Mme Celis, préalable à la visite. « *Partenariat, respect, dynamisme, compétence, rigueur* » en sont les 5 axes majeurs. Des post-it en étoiles reprenant les idées des 16 membres du personnel y ont été collés afin d'amener un début de concrétisation aux ambitions communes. Nul doute : autant dans sa manière de gérer son personnel que dans son business, la chef d'entreprise est résolument à l'écoute des besoins, ouverte et tournée vers le futur.



Plus autonome, plus performante... plus de valeur ajoutée

Car le métier de Garnimetal a bien évolué, depuis sa création, en 1924, par l'arrière-grand-père paternel de Nathalie. « *À la base, à destination du transport ferroviaire. Nous fabriquons des sièges, des fauteuils. En 1970, on a commencé le mobilier urbain* ».

Dans les propos de l'oratrice perçait sa détermination, son adaptabilité aussi, qui la vit passer d'un poste dans le commerce international de non ferreux à une banque, avant d'assumer sa lourde responsabilité actuelle. Normes et certifications, ERP, CRM, QRM (ndlr : « quick response manufacturing », 'lean management' adapté aux petites séries, visant une réduction



des délais de fabrication entre les postes) : la responsable s'appuie sur un ensemble de supports de gestion pour mener sa barque à bon port. Travaillant de plus en plus en charges variables, l'ingénieur commercial a conféré beaucoup de souplesse à sa structure, la conduisant vers une autonomie maximale. « *Nous ne pouvons pas avoir toutes les compétences en interne et collaborons donc par exemple avec un ingénieur externe. Notre personnel devient de plus en plus technique. Nos responsables programment eux-mêmes leurs machines sur les logiciels dans le bureau d'étude* ». Avec ses divisions « *Steel in Care*** » et « *Steel in Life*** », Garnimetal va de l'avant, comme purent s'en rendre compte les Membres de la CCIBW à qui la chef d'entreprise confia, avant de prendre congé : « *Il y a beaucoup de challenges au quotidien, pour une entreprise, dans un monde en mouvance* » ! Elle ne s'en cacha pas : l'un des défis qu'elle nourrit est de développer son propre produit...

*Portrait de Mme Celis et informations sur cette société de transformation du métal dans l'Invitée du Mois, en page 4 de ce numéro

** L'activité en images, la description du process dans l'« Économie en images », en page 28 de ce numéro

*** prochaines visites d'entreprises : Rossel/Walibi – voir rubrique 'agenda' du site www.ccibw.be



Machine de découpe laser, refroidisseur et contrôleur de débit, robot de soudure, salle de meulage, poinçonneuse, plieuses... dans le « Saint des Saints », les membres de la CCIBW évoluèrent, avant de partager quelques sandwiches autour d'un verre. Un networking instructif !

International Coffee Break à la CCIBW : les garanties bancaires

Dans le cadre des formations en commerce international données à la CCIBW, Marianne Latour (BNP Paribas Fortis) a présenté « Les garanties bancaires » et répondu aux nombreuses questions posées par les responsables export & financiers de TPE/PME du Brabant wallon.

C'est par une citation de Mark Twain que l'après-midi commença :
« It's better to be careful 100 times than to get killed once »

Trois heures furent consacrées à cet outil financier que sont les garanties bancaires et produits dérivés. Dans le même esprit, une formation sera donnée par Maître Lagneaux le 3 octobre 2013 : Comment garantir et récupérer les paiements à l'international ?



INFOS

Dominique.verleye@ccibw.be

« PEPS International » 2012-2013

Le club d'exportateurs poursuit son trajet... : les ateliers 3 et 4 se dérouleront ces mois de janvier et février 2013, à la CCIBW.

Parmi les thèmes développés :

- Comment approcher les clients étrangers en direct ? Les moyens, les barrières, les difficultés, les différences culturelles, les erreurs à éviter.
- Les offres et contrats internationaux : quels sont les éléments importants à ne pas oublier dans ces documents commerciaux et juridiques ?

Beaucoup de discussions se firent autour des possibilités pour se faire connaître à l'étranger, des conditions générales de vente à utiliser... lors de ces séances coachées par Christine Destexhe, juriste de droit international.

Les thématiques abordées telles que les Incoterms, les accises, les marques, la propriété intellectuelle, la récupération des créances seront développées de manière plus approfondie lors des International Coffee Breaks organisés en cours d'année par la Chambre de Commerce & d'Industrie du Brabant wallon.



as.e
agence
de stimulation
économique

PlanMarshall
2.vert
www.wallonie.be

INEX BW
STRUCTURE LOCALE
DE COORDINATION

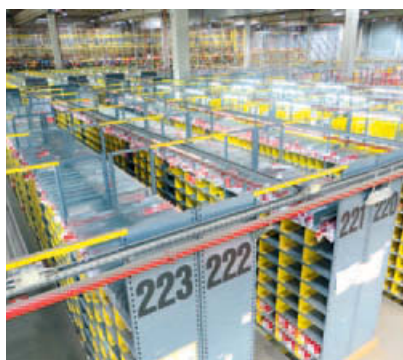
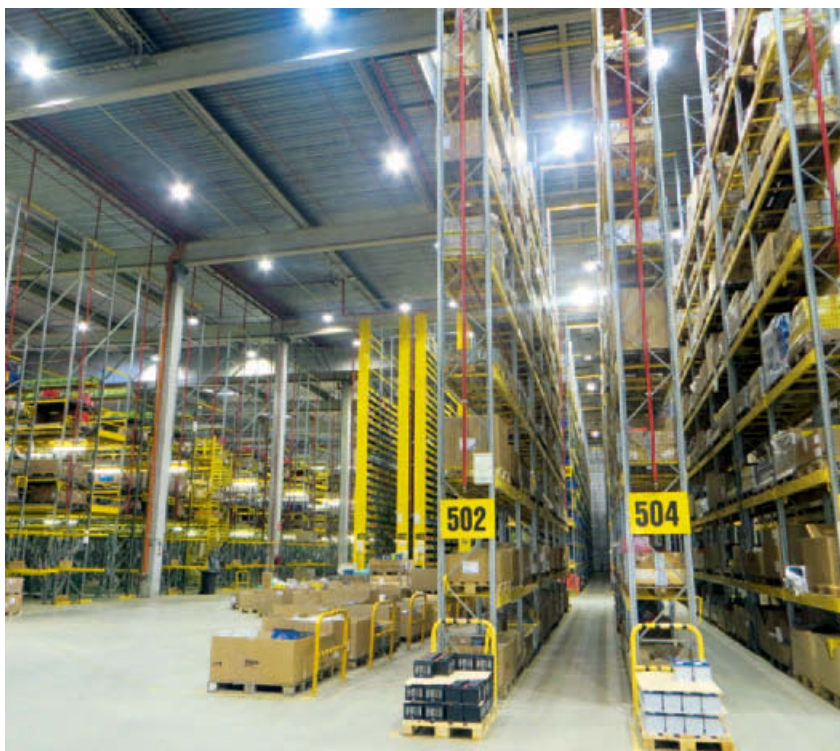
INFORMATIONS

Dominique Verleye : Dominique.verleye@ccibw.be

Visite d'entreprise Doyen Auto à Seneffe (21/02/2013)

Le 21 février dernier, une quarantaine de chefs d'entreprises étaient conviés à visiter les nouvelles installation de **Doyen Auto** à Seneffe. Cette entreprise distribue plus de 100.000 références de pièces automobiles, accessoires et pièces détachées, à travers toute l'Europe. Créée en 1922 à Bruxelles, avec comme activité principale l'importation et la distribution de pièces automobiles et de produits pour l'industrie et la lubrification, cette entreprise familiale n'a cessé de croître. En 1990, les responsables ont décidé de spécialiser l'entreprise dans la distribution de pièces automobiles et de cesser toutes les autres activités. En 1998, Doyen auto a ouvert son centre logistique à Seneffe. La gestion des 17.000 m², 2.200.000 unités dans plus de 76.000 références est orchestrée par un système informatique de pointe. Depuis peu, le centre s'est agrandi. Un investissement de 2,5 millions d'euros a considérablement augmenté la capacité de stockage de l'entrepôt.

PHOTOS: © CCIH





Club Intelligence Stratégique: devenez V.I.P. (Veille-Influence-Protection) avec nous!

ReHGIS est le Relais hennuyer de l'Information Stratégique de la Chambre de Commerce et d'Industrie du Hainaut. Mais il a aussi été désigné opérateur hennuyer du Dispositif en Intelligence Stratégique, coordonné par l'Agence de Stimulation Économique de la Région Wallonne.

Mais qu'est-ce que ce l'Intelligence Stratégique?

L'intelligence Stratégique est avant tout un état d'esprit qui va permettre aux entreprises de collecter, analyser et diffuser l'information stratégique pour renforcer leur compétitivité, trouver des nouvelles opportunités commerciales, faire des choix stratégiques, anticiper des changements économiques dans leur secteur d'activités, etc. entre autres possibilités.

L'intelligence Stratégique repose sur trois piliers (**Veille, Influence et Protection**). Et pouvoir se familiariser avec eux va permettre aux entreprises de mieux les appliquer pour, par exemple :

- **Veiller** à leur environnement, à leur réputation, anticiper les réactions de leurs concurrents...
- **Influencer** cet environnement, développer leur réseau et accroître leurs contacts...
- **Protéger** leur « savoir-faire », protéger leurs données, sauvegarder leur image...

C'est dans cette optique et dans le cadre du développement du programme du Dispositif IS que **ReHGIS** organise le « **Club I.S.** ».

Le **Club I.S.** (pour Club Intelligence Stratégique) est un cycle de 5 ateliers, répartis en 5 demi-journées (une par semaine) abordant les trois piliers de l'Intelligence Stratégique. Ces ateliers sont essentiellement destinés aux cadres et dirigeants de PME hennuyères souhaitant inclure l'Intelligence Stratégique dans leur quotidien. Les participants, au terme du cycle, seront capables d'identifier leurs besoins et pourront, s'ils le souhaitent, bénéficier de l'appui de **ReHGIS** dans leurs démarches en Intelligence Stratégique.

Deux Clubs I.S. sont organisés chaque année et le prochain cycle se tiendra à Charleroi, au siège de la CCI Hainaut (Avenue Général Michel, 1C). Il débutera lors de la dernière semaine d'avril ; en voici le programme :

Atelier 1

Recherche Internet : gagnez en rapidité et efficacité !

Atelier 2

Protection et sécurité de l'information : limitez et gérez les risques

Atelier 3

Faire de la veille : découvrez les outils et techniques

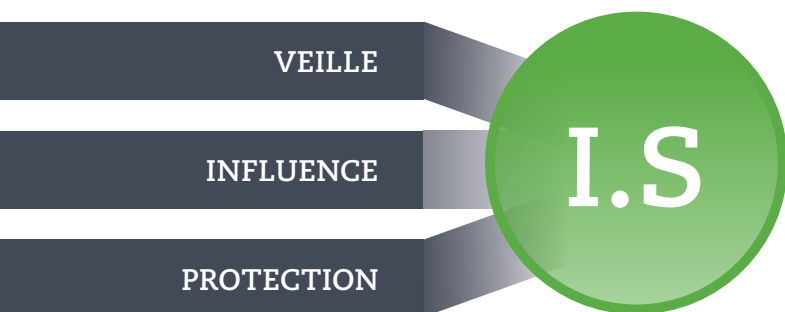
Atelier 4

Techniques d'influence sur les réseaux sociaux et les nouveaux médias

Atelier 5

Mise en pratique des notions acquises lors des ateliers précédents

Inscrivez-vous et devenez des « V.I.P » (Veille, Influence, Protection) de l'Intelligence Stratégique !
Participation gratuite (frais pris en charge par le FEDER, la Wallonie et la CCI Hainaut). Nombre de places limité.



Renseignements et inscriptions au 071/53.28.79 ou rehgis@ccih.be (avant la dernière semaine d'avril).



plus de sécurité

avec



www.merak.eu



Microsoft

8 h 24 FABRICE chatte avec un collègue sur sa tablette pour se procurer les derniers chiffres + FABRICE peaufine, de chez lui, le PowerPoint final avec son manager resté au bureau + le MANAGER passe en revue la présentation finale avec l'équipe par vidéoconférence + FABRICE consulte son téléphone, reçoit une invitation à une séance de chat vidéo de la part d'un client + LE PATRON partage fièrement le PowerPoint final (et les bonnes nouvelles) sur le fil d'actualités du bureau **8 h 57**

100% connecté

 Office 365

TOUT VOTRE TRAVAIL
DANS LE CLOUD

Vidéoconférence HD / Messagerie
professionnelle / Gestion IT simplifiée /
Chat entre collègues / Accès à vos
documents partout / Office au complet

Office 365 va révolutionner le travail. Découvrez-le
sur Office365.be



Scannez le code-barre
pour découvrir toutes les
possibilités d'Office 365.

Téléchargez gratuitement
l'application sur
<http://gettag.mobi>

WiFi, connexion Internet ou forfait d'échange de données requis (des frais peuvent être appliqués).
Vous devez disposer d'un appareil supportant la HD.