

Les entrepreneurs font entendre leur voix au parlement européen

Le 14 octobre dernier, l'hémicycle du Parlement européen à Bruxelles a fait salle comble en accueillant plus de 700 entrepreneurs de 31 pays qui ont fait le déplacement à Bruxelles pour débattre et voter comme de vrais parlementaires sur 4 thèmes cruciaux touchant de près leurs activités. Au centre du débat : l'internationalisation des entreprises, le marché unique, le développement durable et le marché du travail.

C'est à l'initiative d'Eurochambres, l'association européenne des Chambres de Commerce et d'Industrie, que le Parlement européen a ouvert ses portes aux entreprises européennes pour cette quatrième édition du «Parlement Européen des Entreprises» (EPE) permettant ainsi aux chefs d'entreprise présents de débattre directement avec les représentants des institutions européennes sur les problématiques et défis auxquels ils doivent faire face sur le terrain. Au fil des différents débats menés, les entrepreneurs ont lancé un message fort aux décideurs européens : obtenir des politiques européennes leur permettant de relever les problématiques auxquelles ils se trouvent confrontés au quotidien tout en restant compétitifs.

Lors de cet événement, le Grand-Duché de Luxembourg a occupé 6 sièges au sein de l'hémicycle du Parlement. La délégation luxembourgeoise menée par Michel Wurth, Président de la Chambre de Commerce et par Carlo Thelen, Directeur Général de la Chambre de Commerce, a été constituée des entreprises suivantes :

- A. Berl & Cie, Jacques Herz, Directeur-Gérant;
- Nerea, Olivier Dal Zuffo, Managing Partner;
- ReunIT, Freddy Janssens, Administrateur;
- Skycom, Paul Lenert, CEO.

La session d'ouverture du «EPE 2016» a été assurée par Richard Weber, Président d'Eurochambres, Jyrki Katainen, Vice-Président de la Commission européenne et Antonio Tajani, Vice-Président du Parlement européen. La première des quatre sessions-débat qui ont eu lieu a porté sur le commerce



(de gauche à droite) : Freddy Janssens, Administrateur ReunIT, Michel Wurth, Président de la Chambre de Commerce, Olivier Dal Zuffo, Managing Partner Nerea, Carlo Thelen, Directeur général de la Chambre de Commerce, Christophe Hansen, Conseiller en Affaires Européennes auprès de la Chambre de Commerce, Paul Lenert, CEO Skycom, Jacques Herz, Directeur-Gérant A. Berl & Cie, Cindy Correia, Chambre de Commerce

international. Dans ce cadre, une grande majorité des chefs d'entreprise présents ont déclaré ne pas être encore suffisamment informés sur l'impact que les nouveaux accords commerciaux de l'UE auront à leur égard. Presque la totalité des entrepreneurs ont, par conséquent, exprimé le souhait de vouloir être plus impliqués à l'avenir dans la politique commerciale pratiquée par l'UE.

Lors de la deuxième session axée sur le marché unique, la proposition législative visant à contrer le blocage géographique et d'autres formes de discrimination fondée sur la nationalité, le lieu de résidence ou encore le lieu d'établissement des clients dans le marché intérieur (geoblocking) a tout particulièrement suscité l'inquiétude des entrepreneurs. En effet, malgré l'existence du principe de non-discrimination prévu par l'article 20, paragraphe 2, de la directive «services», les consommateurs se voient

toujours confrontés à des refus de vente et à des conditions différentes lorsqu'ils achètent des biens ou des services par-delà les frontières.

L'introduction d'une obligation de vente dans la proposition de la Commission européenne a cependant été jugée comme excessive par les entrepreneurs, car cela impliquerait vraisemblablement de devoir se mettre en conformité avec l'ensemble des cadres juridiques nationaux, ce qui constituerait une charge beaucoup trop lourde pour les PME européennes. De plus, 83% des entreprises présentes ont été de l'avis que les gouvernements nationaux n'ont pas réellement résolu le problème des retards et délais de paiement, ce qui continue à entraîner des faillites d'entreprises et à avoir des conséquences directes sur l'emploi et la croissance européenne en général. La troisième session a été entièrement consacrée au développement durable.

Les thèmes évoqués ont porté sur les aides nationales pour soutenir les énergies renouvelables, l'éventualité d'un audit énergétique obligatoire pour les entreprises (proposition sur laquelle 74% des participants ont voté contre), la transposition d'un «Circular Economy Package» au bénéfice de l'économie de l'UE (pour lequel 85% des personnes se disent favorables), l'introduction de normes plus complexes en matière de respect de l'environnement (82% des entrepreneurs craignent que celles-ci nuisent à la compétitivité globale des produits européens), l'importance des produits verts (86% des chefs d'entreprises confirment une claire tendance à la hausse de la demande pour les produits verts, d'où l'importance pour les entreprises de disposer à l'avenir d'un cadre environnemental et sociétal favorable à la mise en place de styles de vie durables) et finalement l'introduction de critères environnementaux obligatoires au niveau des marchés publics (71% de votants favorables).

Pour finir, la quatrième session de la journée fut dédiée aux problèmes liés au marché du travail et a donné aux entreprises présentes l'occasion de s'exprimer sur l'apprentissage professionnel. Les chefs d'entreprise ont insisté sur l'importance de lier les expériences théoriques à une formation pratique, notamment à travers des stages en entreprises. De plus, une grande majorité (94%) des entrepreneurs s'est déclarée prête à accueillir un réfugié en tant qu'apprenti ou stagiaire au sein de leur entreprise.

94% des votants se sont exprimés en faveur d'une intégration de l'entrepreneuriat dans l'enseignement, et ceci à tous les niveaux de l'éducation, ce qui pourrait se révéler bénéfique non seulement pour former les futurs entrepreneurs, mais également pour stimuler encore davantage l'esprit d'entreprise en Europe.

Les conclusions de cette édition de l'EPE2016 ainsi que les résultats des votes exprimés par les entrepreneurs européens, seront prochainement présentés aux institutions européennes.

Source : Chambre de Commerce

Ressources Humaines : transformation digitale, mode d'emploi

Par Jérôme BLOCH, PDG de 360Crossmedia

Pour être performantes
Aujourd'hui, les entreprises doivent produire beaucoup et vite en dépensant peu. Autant de qualités que la transformation digitale permet d'obtenir.

Gestion de masses - gestion de flux

La gestion de masse consiste à déplacer ou faire réagir une personne en réponse à chaque sollicitation. Prenons par exemple un employé nommé Pierre, contacté par un client lundi matin pour obtenir un élément au plus tard pour mercredi midi. Il contacte l'expert de la maison, Roger, pour l'informer de la demande et fixe une deadline au lendemain. Pierre ne reçoit rien, relance deux fois, passe dans le bureau de Roger et finit par préparer l'élément lui-même dans la nuit de mardi à mercredi. La deadline est tenue in extremis mais Roger se plaint des nombreuses impré-

visions. Pierre lui reproche son manque de réaction et le temps qu'il lui a fait perdre alors qu'il est déjà submergé de travail. Dans une gestion de flux, les demandes les plus prévisibles des clients sont anticipées. Les contenus sont préparés en avance, pendant les périodes creuses, et des règles de gouvernance définissent les modalités de stockage et de partage. Si un client contacte Pierre, ce dernier le renvoie vers une page internet sécurisée où tout est accessible en 1 clic.

Les vertus de la gouvernance

La mise en place d'une gouvernance dans les départements des entreprises génère trois bénéfices principaux : 1. Les employés sont responsabilisés et développent des synergies. 2. Ils gagnent un temps précieux qu'ils peuvent réinvestir dans des tâches à forte valeur ajoutée. 3. Ils se sentent bien et deviennent des ambassadeurs de la firme. Une entreprise utilisant efficacement les innovations technologiques combinées à une telle gouvernance devient comparable à un programme informatique qui exécute des milliers de tâches de manière fluide



"La principale difficulté dans la transformation digitale consiste à faire accepter le principe même du changement"

et souvent automatique, tout en fournissant aux intéressés les KPIs (Key performance indicators, ndlr) nécessaires à un contrôle efficace.

La transformation digitale

La principale difficulté dans la transformation digitale consiste à faire accepter le principe même du changement. De nombreux employés rechignent à utiliser un nouveau système et craignent souvent de voir leur emploi mis en danger sans réaliser qu'au contraire, la transformation digitale permet de créer plus de valeur et donc de mieux valoriser leur poste. Le modèle de Wix par exemple, une nouvelle plateforme permettant aux entreprises de reprendre le contrôle direct de leur site internet sans passer par des prestataires pour chaque mise à jour, peut servir de déclencheur. Les mises à jour se font en temps réel, gratuitement !

Une fois l'idée de changement acceptée, il «suffit» de construire une architecture de données cohérente et de mettre en place la gouvernance la plus appropriée.

Secteur financier : Vers une culture du risque plus saine

Les institutions financières ont pris de nombreuses mesures en vue de stimuler une saine culture du risque. Mercer établit sur la base de son étude «Global Financial Services Snapshot», que les rémunérations sont, notamment, de plus en plus liées au bon comportement. En outre, l'entreprise a réalisé un inventaire des changements prévus concernant les offres d'engagement dans le secteur financier.

Ce sont des aspects non-financiers qui sont surtout inclus dans le programme des changements, tels qu'une meilleure flexibilité, une mobilité internationale plus importante, et plus d'opportunités pour le développement personnel. Le secteur considère cela comme nécessaire pour attirer la nouvelle et jeune gé-

ration de personnel, et conserver la génération Y.

Mesures pour une culture du risque plus saine

Les institutions financières veulent évoluer vers une approche plus saine en matière de prise de risque. De nombreuses entreprises ont donc pris les mesures nécessaires pour encourager leur personnel à ce nouvel état d'esprit.

Voici le top 5 des mesures prises par plus de la moitié des organisations interrogées :

- pénaliser un manquement et le non-respect des règles : 62% ;
- donner des exemples concrets de comportements exemplaires de la direction : 60% ;
- établir des objectifs clairs en complément d'une communication de la direction sur la culture du risque sou-

haitée : 58% ;
- formulation claire, par les cadres, des valeurs qu'ils considèrent comme étant justes et des objectifs poursuivis concernant la question du risque : 54% ;
- une évaluation annuelle du comportement à risque individuel et de la conformité des collaborateurs concernés : 52%.

En 2016, la majorité des institutions financières ne planifie plus aucune adaptation à leur plan incitatif à l'échelle de l'entreprise. En ce qui concerne les autres, les changements les plus fréquemment planifiés, pour l'ensemble des organisations, sont :
- un lien plus explicite avec le comportement individuel concernant sa conformité : pour 37% des répondants à l'échelle mondiale, 41% en Europe et 57% dans les marchés en croissance. Dans le secteur bancaire, à l'échelle mondiale, cette adaptation est même

planifiée dans 56% des cas.
- Un lien plus explicite avec les prestations : 24%.

Aux Etats-Unis, on planifie beaucoup moins d'adaptations que dans le reste du monde. En Europe, un nombre plus important d'ajustements est opéré concernant le lien entre le bonus et le comportement à risque, tant pour l'évaluation individuelle (28%) qu'au niveau de l'unité de business (31%).

Les changements prévus pour les offres d'engagement

Les institutions financières interrogées prévoient de nombreux changements concernant l'offre d'engagement qu'elles proposent à leur personnel. Elles considèrent ces adaptations comme nécessaires pour attirer la nouvelle et jeune génération de personnel, et conserver la génération.

Les changements planifiés varient :
- 47% des institutions planifient un élargissement des formations et des programmes de développement personnel ;
- 43% élargissent les opportunités de travail à distance ;
- 37% planifient un nombre plus important d'adaptations d'horaires de travail souples ;
- 37% souhaitent plus se concentrer sur la mise en œuvre d'un plan de carrière pour leur personnel ;
- 34% vont d'avantage recourir à la rémunération non-financière ;
- 29% vont encourager la rotation du travail ;
- 25% vont intensifier la mobilité internationale (offrir au personnel plus de possibilités pour travailler depuis d'autres sites) ;
- finalement 22% souhaitent, plus qu'avant, laisser leur personnel choisir leurs avantages.