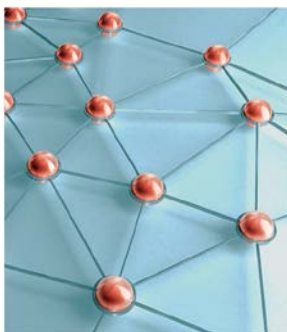




Fédération des Chambres de
Commerce belges

Rapport de durabilité
2013 - 2014



Belgian  Chambers

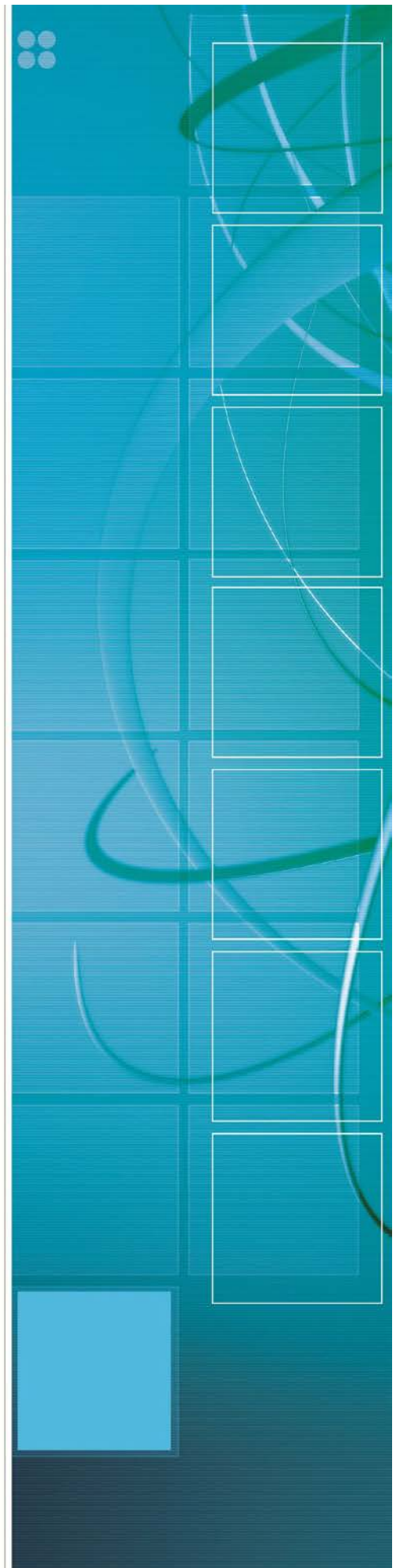


Table des matières

<i>Avant-propos</i>	3
<i>Mission, vision, objectifs et valeurs</i>	4
1. Profil de la Fédération	5
1.1. Présentation générale	5
1.2. Activités principales de la Fédération	5
2. Administration	6
2.1. Structure administrative.....	6
2.1.1. <i>Nos membres, nos clients</i>	6
2.1.2. <i>Conseil d'administration</i>	7
2.1.3. <i>Executive committee</i>	7
2.1.4. <i>Steering committee</i>	7
2.1.5. <i>Directeur général</i>	7
2.2. Programme d'accréditation.....	7
2.3. ISO 9001.....	8
3. Dialogue avec les parties prenantes	8
4. Matérialité	9
5. Sur le plan financier	9
6. Activités principales	10
6.1. Entrepreneuriat international	10
6.1.1. <i>Coordination de la délivrance de documents d'exportation</i>	10
6.1.2. <i>Promotion de l'entrepreneuriat international</i>	11
6.2. Entrepreneuriat durable.....	12
6.2.1. <i>Communication externe</i>	12
6.2.2. <i>Organisation de parcours d'apprentissage pour les entreprises</i>	12
6.2.3. <i>Collaboration avec d'autres acteurs RSE</i>	12
6.2.4. <i>Participation à la politique RSE belge et européenne</i>	12
6.3. Réseautage	13
6.3.1. <i>Réunions et formations</i>	13
6.3.2. <i>Suivi des interactions avec les Chambres</i>	13
6.4. Projets.....	14
7. Fonctionnement durable	15
7.1. Politique du personnel	15
7.2. Politique environnementale.....	16
7.2.1. <i>Consommation de matériel</i>	16
7.2.2. <i>Consommation d'électricité</i>	17
7.2.3. <i>Mobilité</i>	17

7.2.4. Politique d'achat.....	18
8. Accords de coopération.....	18

Avant-propos

Depuis l'organisation du premier réseau d'apprentissage Quadrant BEL en 2008, la durabilité figure parmi les priorités de la Fédération. La publication du premier rapport de durabilité en 2012 fut certes une étape importante, mais en aucun cas une finalité. Au contraire, le dialogue avec les parties prenantes qui a suivi cette publication a montré que la transparence de la Fédération était particulièrement appréciée, mais qu'il existait aussi quelques points d'amélioration (souvent un euphémisme pour désigner les points faibles).

Avec ce deuxième rapport de durabilité, nous aimerions expliquer combien nous avons évolué dans notre réflexion et surtout, dans nos actions en matière de durabilité. Vous verrez comment nous avons tenté de répondre aux suggestions et aux remarques des parties prenantes, mais nous ne vous cacherons pas que nous n'avons pas réussi à fournir une réponse adéquate dans certains cas. Nous savons bien que nous avons encore du chemin à parcourir et que nous devons encore déployer de nombreux efforts au cours des prochaines années. Cependant, nous voulons le faire en concertation avec les autres parties : nos membres, nos clients, nos fournisseurs, nos partenaires, vous. Ensemble nous sommes plus forts: c'est l'une des devises des Chambres de Commerce. En communiquant ouvertement avec vous, nous espérons dès lors que nous pourrons prendre note de vos suggestions et de vos idées pour que la Fédération et le réseau de Chambres belges puissent apporter une plus-value durable et sociale pertinente.

Wouter Van Gulck
Directeur général

Notre mission

La Fédération offre aux Chambres de Commerce belges une plateforme de formation, d'échange d'expériences et de réseautage dans une perspective de prestation de services de qualité sur mesure pour leurs membres.

Notre vision

La Fédération souhaite que les Chambres de Commerce deviennent les partenaires par excellence pour le développement durable et pour l'internationalisation du monde des affaires belge.

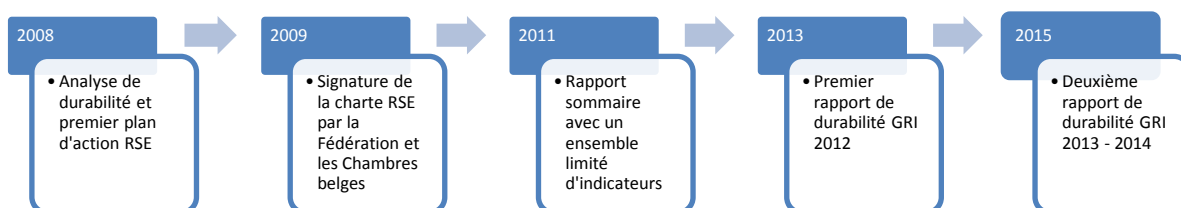
Nos objectifs (source : plan stratégique 2013-2016)

1. Défense des intérêts et représentation des Chambres de Commerce belges au niveau national, européen et international : les Chambres se mettent au service des entreprises et de la prospérité économique globale en tant qu'organisations d'entreprises indépendantes.
2. Soutien des Chambres afin qu'elles puissent accomplir correctement et de manière qualitative les tâches qui leur sont confiées par les autorités et d'autres instances.
3. Regroupement des Chambres afin de favoriser les échanges et l'apprentissage par les pairs.
4. Élaboration et mise en œuvre de projets visant à développer de nouveaux services des Chambres.
5. Renforcement de la Fédération et des Chambres belges en tant qu'acteurs RSE.

Nos valeurs

- **Durabilité et innovation** : Nous sommes conscients du rôle social joué par les Chambres sur la scène de l'entrepreneuriat et nous nous engageons à remplir ce rôle de manière responsable, en prêtant attention aux collaborateurs, à la société et à l'environnement. La durabilité représente pour nous une source de créativité également. La *Charte de la Responsabilité Sociétale des Entreprises*, signée le 1^{er} décembre 2009 par toutes les chambres belges, constitue pour nous le fil conducteur du développement d'une organisation durable.
- **Passion et performance** : Nous sommes guidés par notre mission et souhaitons offrir aux Chambres une valeur ajoutée afin qu'elles soient à même d'accompagner les entreprises de la meilleure manière possible lors de chaque étape de leur croissance. Plus nous offrirons des services de qualité, plus les Chambres prêteront de meilleurs services, autant les entreprises pourront travailler de manière plus performante. A cet effet, la Fédération est certifiée ISO 9001 depuis 2001.
- **Ouverture et internationalisation** : Nous sommes une organisation ouverte et communiquons de manière transparente, nous nous donnons des objectifs clairs et soutenons le développement personnel des collaborateurs. Notre ouverture est comme une fenêtre sur le monde entier ; nous croyons dans le pouvoir de la collaboration internationale dans un esprit de respect mutuel.

Parcours de durabilité suivi par la Fédération :



Le rapport se limite à une explication des efforts déployés par la Fédération en matière de durabilité. Il ne porte pas sur les actions de ses membres, bien qu'il ait également pour objectif d'encourager les Chambres de Commerce à communiquer, elles aussi, sur leurs actions RSE.

1. Profil de la Fédération

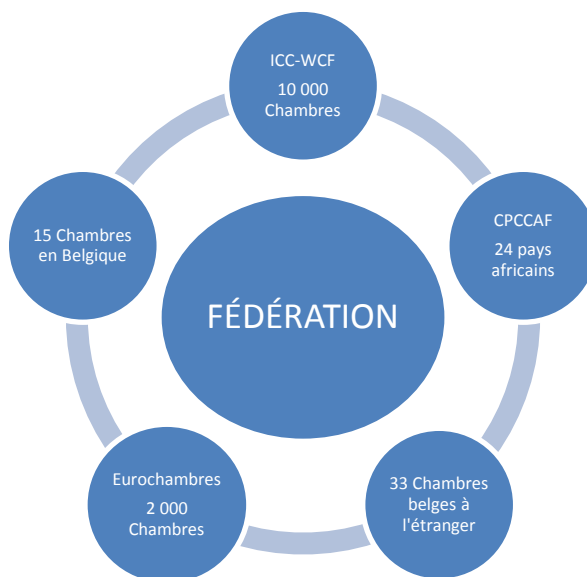
1.1. Présentation générale

La Fédération des Chambres de Commerce belges est une ASBL créée en 1875. Elle est l'organisation de coordination de toutes les Chambres de Commerce en Belgique. En outre, la Fédération représente les intérêts de 33 Chambres de Commerce belgo-luxembourgeoises à l'étranger. Avec son programme d'accréditation, la Fédération garantit la prestation de services de qualité par ses membres vis-à-vis des entreprises belges.

En Belgique, les Chambres de Commerce sont des organisations de droit privé. Contrairement aux systèmes d'autres pays, l'affiliation à une chambre n'est pas obligatoire pour les entreprises en Belgique. Cette liberté d'affiliation incite les Chambres à offrir des services qui apportent une valeur ajoutée manifeste pour leurs membres.

1.2. Activités principales de la Fédération

Entrepreneuriat international. Les Chambres de Commerce sont les seules organisations d'entreprises à aider les entreprises dans leur processus d'internationalisation, que ce soit en leur donnant des informations et des conseils sur la délivrance de documents d'exportation ou en organisant des missions commerciales. La Fédération soutient les Chambres grâce à son réseau international dans lequel elle est active. Elle coordonne l'émission des certificats d'origine et des carnets ATA par les Chambres. En ce qui concerne les carnets ATA, la Fédération est également l'organisation nationale garante.

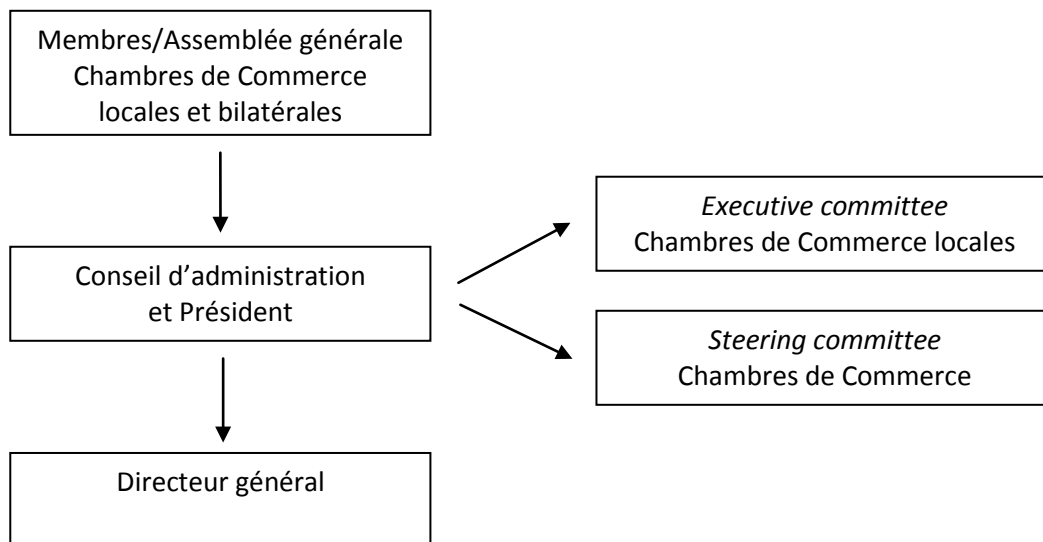


Entrepreneuriat durable. La responsabilité sociétale des entreprises permet aux entreprises de mieux se défendre dans le contexte actuel de la mondialisation et de la course à l'innovation. La mission des Chambres de Commerce est d'encourager et d'accompagner les entreprises dans un entrepreneuriat durable se souciant de leur impact sur l'environnement, l'homme et la société en cherchant à créer une plus-value sociale. La Fédération soutient les Chambres à ce niveau grâce à des projets et à son réseau de partenaires.

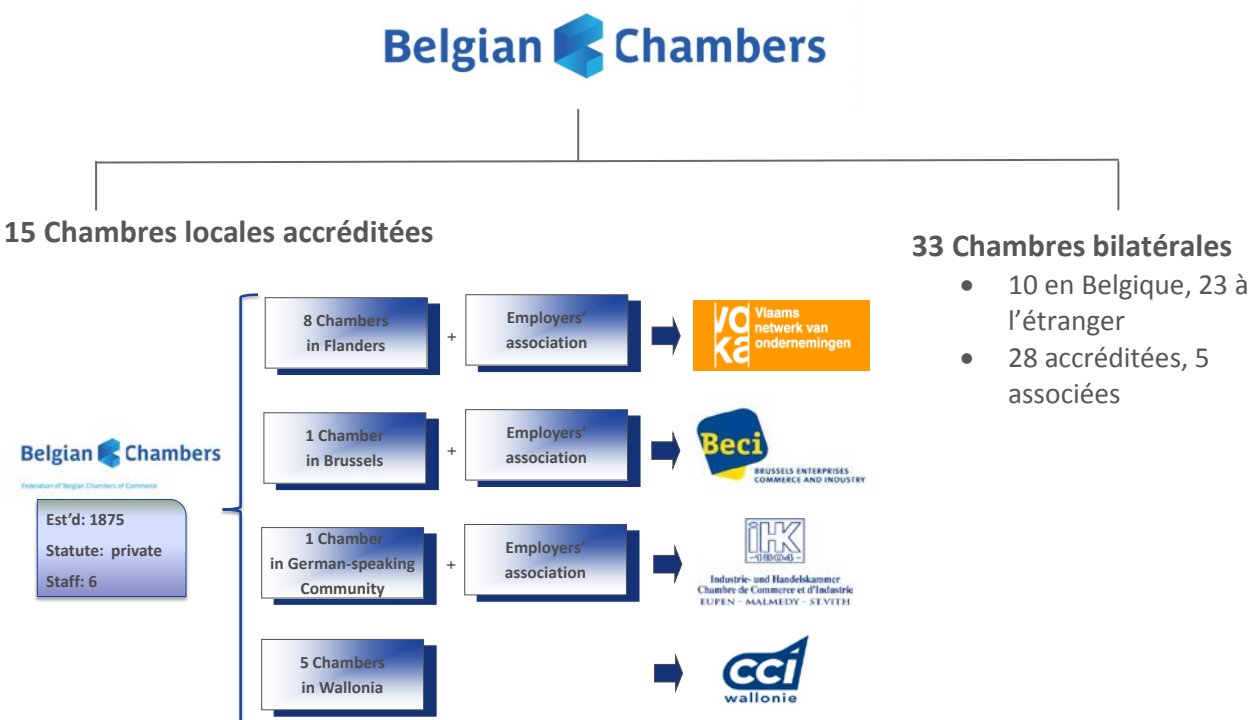
Réseautage. La Fédération est pour les Chambres ce que les Chambres sont pour leurs membres : un forum où elles peuvent partager leurs connaissances, travailler en réseau, échanger leurs expériences, suivre des formations. C'est pourquoi la Fédération organise régulièrement des réunions de réseau destinées aux collaborateurs des Chambres et ce, à tous les niveaux possibles.

2. Administration

2.1. Structure administrative



2.1.1. Nos membres, nos clients



En 2014, la Fédération a fait développer un système CRM qui facilite et améliore le suivi des interactions avec les clients/Chambres. Il nous permet également de mieux capter les remarques (plaintes,

suggestions, félicitations). La satisfaction de la clientèle est évaluée avec des formulaires, mais aussi grâce aux contacts personnels avec les Chambres et aux visites de celles-ci.



Résultat de la session de brainstorming RSE avec la Fédération (2014)

Afin de nous faire mieux connaître auprès des collaborateurs des Chambres et de renforcer les contacts avec les entreprises par le biais des Chambres, nous avons décidé de participer plus activement aux activités organisées par les Chambres. Ce point est repris dans les objectifs individuels de tous les membres du personnel.

2.1.2. Conseil d'administration

Le conseil d'administration compte 33 membres (4 femmes et 29 hommes), qui sont directeurs et/ou présidents des Chambres locales et bilatérales. La répartition hommes/femmes au sein du conseil d'administration de la Fédération reflète donc la structure administrative masculine prédominante des Chambres. Il s'agit d'un point d'attention repris dans le programme d'accréditation. Les Chambres doivent essayer d'améliorer la diversité représentative, tant au sein de leur effectif que dans la composition de leur conseil d'administration.

2.1.3. Executive committee

- Comité de direction au sein du conseil d'administration, qui se charge des questions qui touchent les Chambres locales ;
- Définit les grosses lignes stratégiques, prend des décisions sur des dossiers importants (projets, achats, partenariats) ;
- Veille au fonctionnement quotidien de la Fédération.

2.1.4. Steering committee

- Comité de direction au sein du conseil d'administration, qui se charge des questions qui touchent les Chambres bilatérales ;
- La Chambre de Commerce du Grand-Duché de Luxembourg y siège également ;
- Le SPF Affaires étrangères, l'Agence Wallonne à l'Exportation et aux investissements étrangers, Brussels Invest & Export et Flanders Investment & Trade y siègent en tant qu'observateurs.

2.1.5. Directeur général

- Responsable du fonctionnement quotidien de la Fédération, il prend toutes les décisions en matière de gestion journalière ;
- Élabore le plan stratégique et le présente à l'*executive committee* pour obtenir son approbation ;
- Est directement responsable de la gestion financière et de la gestion des ressources humaines.

2.2. Programme d'accréditation

Pour favoriser la qualité du réseau de Chambres belges, un programme d'accréditation a été rédigé en 1999 pour les Chambres locales. Ce programme a été entièrement réécrit et actualisé en 2014, en étroite collaboration avec les Chambres. Le nouveau programme d'accréditation a été approuvé le 7 novembre 2014 par le conseil d'administration de la Fédération, puis validé par les conseils d'administration de toutes les Chambres. Il est fondé sur 12 principes qui doivent être respectés par chaque chambre accréditée.

1. Adhésion	7. Corporate governance
2. Neutralité politique	8. Renforcer la marque « Chambre de Commerce »
3. Partenaire économique	9. Territorialité et collaboration avec les autres Chambres
4. Missions principales (défense des intérêts, prestation de services, réseautage)	10. Responsabilité sociétale des entreprises
5. Stabilité financière	11. Communication
6. Indépendance	12. Contrôle de qualité interne








La RSE met fortement l'accent d'une part, sur la diversité représentative, tant au sein de l'effectif du personnel que dans la composition du conseil d'administration de la chambre, et d'autre part, sur une politique du personnel axée sur les compétences, où le recrutement, l'évolution du personnel et la politique de rétention dépendent des besoins des membres.







Depuis 2009, il existe aussi un programme d'accréditation pour les Chambres de Commerce belgo-luxembourgeoises. Celui-ci se concentre sur la gestion professionnelle, le fonctionnement professionnel et les services de haut niveau, ainsi que sur la complémentarité avec les instances fédérales et régionales luxembourgeoises et belges.

2.3. ISO 9001

La Fédération possède une certification ISO en matière de gestion de qualité depuis 2000. Le certificat actuel couvre la période 2013-2015. Dans le cadre de l'actualisation de la norme ISO 9001 pour la version 2015, la Fédération étudie actuellement l'adaptation de son système de qualité et organisera une formation à cet égard en 2015 pour les Chambres de Commerce locales. Toutes les Chambres locales accréditées possèdent aussi un certificat de qualité ou une preuve de procédure équivalente.

3. Dialogue avec les parties prenantes

Remarques lors du dialogue avec les parties prenantes 22/05/2013	Actions d'amélioration proposées dans ce rapport de durabilité	
La Fédération est invitée à déterminer son niveau d'ambition et à se concentrer sur quelques points d'action	Points d'action indiqués par 	
Que fait la Fédération pour les clients (la satisfaction de la clientèle) ?	Nos membres, nos clients (2.1.1.)	
La durabilité peut être encore plus intégrée dans l'action internationale de la Fédération	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Numérisation de la délivrance des documents d'exportation (6.1.1.1 et 6.1.1.2.) ▪ Renforcement de la capacité d'organisations étrangères (6.4.) 	
La Fédération doit peser davantage sur la politique RSE	Participation à la politique RSE belge et européenne (6.2.4.)	

<i>Volonté d'obtenir de plus amples informations sur les liens avec la communauté locale</i>	<i>Se limite actuellement à la restauration locale</i>	
<i>La Fédération pourrait fournir plus d'informations sur le type d'énergie utilisée</i>	<i>Consommation d'électricité (7.2.2.)</i>	
<i>Pour limiter la mobilité, la Fédération pourrait utiliser la vidéoconférence</i>	<i>Mobilité (7.2.3.)</i>	
<i>La Fédération peut demander aux participants des événements de réseau combien de km ont été parcourus et avec quel type de transport</i>	<i>Mobilité (7.2.3.)</i>	
<i>La Fédération compense-t-elle l'impact environnemental de ses voyages à l'étranger ?</i>	<i>La Fédération étudie encore ce point</i>	
<i>La Fédération devrait donner de plus amples informations sur le contenu des accords de coopération avec ses partenaires.</i>	<i>Accords de coopération (8)</i>	

Une fois ce rapport de durabilité publié, nous organiserons un nouveau dialogue portant sur la matérialité.

4. Matérialité

Pour déterminer la matérialité de la délimitation des aspects qui font l'objet de notre rapport, nous prenons uniquement en considération les aspects pertinents qui ont un impact économique, écologique ou social important, ou qui sont considérés comme importants par les parties prenantes. Dans un premier temps, nous nous concentrons sur nos activités principales (services), puis sur la manière dont elles sont réalisées, notre fonctionnement interne.

	<i>Activités principales</i>	<i>Fonctionnement interne</i>
Projets	Entrepreneuriat international	Politique du personnel
	Entrepreneuriat durable	Utilisation et achat de matériel : papier, restauration, électricité, mobilité
	Réseautage	

5. Sur le plan financier

La Fédération dépend à 26 % des cotisations. Le reste du chiffre d'affaires provient des recettes des :

- services concernant les certificats d'origine, les carnets ATA et les certificats numériques ;
- partenariats structurels (avec Electrabel et la Chambre de Commerce du Grand-Duché de Luxembourg) ;
- subventions de projets (octroyées par la Commission européenne, le Centre pour le Développement de l'Entreprise et le SPP Intégration Sociale).

46 % des dépenses sont consacrées aux salaires.

	<i>2014</i>	<i>2013</i>	<i>2012</i>
<i>Revenus d'exploitation</i>	1 137 503	1 097 555	1 081 363
<i>Dont cotisations</i>	293 645	293 832	276 123
<i>Dont subventions de projets</i>	94 415	29 054	129 893
<i>Coûts du personnel</i>	522 466	509 551	469 968
<i>Bénéfice (hors résultat exceptionnel)</i>	58 411	55 173	65 231

(Chiffres clés des comptes annuels de la Fédération pour les trois dernières années)

6. Activités principales

6.1. Entrepreneuriat international

6.1.1. Coordination de la délivrance de documents d'exportation

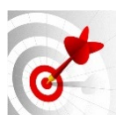
6.1.1.1. Certificats d'origine

Les Chambres de Commerce sont mandatées par le SPF Économie pour délivrer des certificats d'origine non préférentiels. La Fédération soutient les Chambres en donnant des formations aux collaborateurs des Chambres, en organisant des examens, en effectuant des audits en collaboration avec le SPF Économie, en proposant un service d'assistance aux Chambres et aux entreprises, et grâce à la gestion de l'application DigiChambers (www.digichambers.be) pour l'émission en ligne. L'émission en ligne et l'acceptation des certificats délivrés en ligne par les autorités étrangères sont prioritaires en raison de la simplification et des économies générées pour les entreprises. Pour 2013-2014, on peut noter :

- l'adhésion de la Fédération à l'*International Accreditation Chain* pour les certificats d'origine d'ICC/*World Chambers Federation*, grâce à une reconnaissance des exigences strictes en matière d'émission de certificats d'origine en Belgique par les Chambres;
- une nouvelle augmentation substantielle du nombre de certificats délivrés en ligne.

Année	Nombre de certificats d'origine délivrés en ligne	Taux de numérisation	Estimation des coûts d'épargne pour entreprises
2009	21.496	9,83 %	€ 644.880
2010	56.018	21,79 %	€ 1 680.540
2011	85.605	31,73 %	€ 2.568.150
2012	122.335	43,64 %	€ 3.670.050
2013	168.033	57,99 %	€ 5.040.990
2014	199.349	67,97 %	€ 5.980.470

(Évolution de la délivrance en ligne de certificats d'origine depuis le début de DigiChambers)

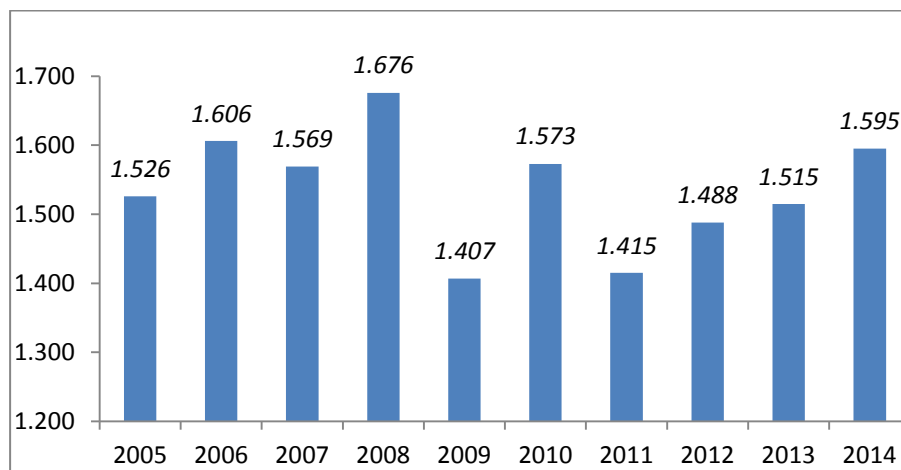


L'objectif est d'atteindre un taux de numérisation moyen de 72,50 % en 2015.

6.1.1.2. Carnets ATA

La Fédération a délégué la délivrance des carnets ATA aux Chambres de Commerce locales. La Fédération se charge quant à elle des formations des collaborateurs des Chambres, du service d'assistance destiné aux Chambres et aux entreprises, et du traitement des litiges. Ici aussi, la numérisation est une priorité. Les faits importants de 2013-2014 sont :

- l'augmentation permanente du nombre de carnets ATA émis grâce aux efforts de promotion coordonnés par la Fédération et les Chambres ;



(Évolution du nombre de carnets ATA délivrés au cours des 10 dernières années)

- le développement d'une application numérique pour la demande de carnets ATA par les entreprises (www.e-ata.eu) ;
- la promotion de la Fédération du statut d'observateur à celui de membre à part entière de l'ATA Carnet Administrative Committee (ATAC), le « conseil d'administration » du réseau ATA au sein de la *World Chambers Federation* (WCF), qui nous permet de suivre de près les évolutions dans le domaine ATA et de pouvoir accéder rapidement à d'autres organisations nationales garantes étrangères, dans l'intérêt des entreprises belges ;
- la présidence du groupe de travail au sein de la WCF qui se charge de la numérisation (projet Mercury).



L'objectif est d'augmenter sensiblement le nombre de carnets émis à 1800 d'ici 2020 grâce à une promotion ciblée et à la nouvelle application en ligne.

6.1.2. *Promotion de l'entrepreneuriat international*

Les Chambres proposent des services concrets aux entreprises afin de promouvoir l'entrepreneuriat international, mais la Fédération les y aide grâce à des accords de coopération structurels avec le SPF Économie et l'Administration générale des Douanes et Accises, ainsi qu'à sa forte présence dans les réseaux de Chambres internationaux. Les principales réalisations pour 2013-2014 sont :

- l'organisation de 4 séances d'information pour les collaborateurs des Chambres, en collaboration avec le SPF Économie, portant sur des thèmes actuels qui doivent permettre aux Chambres de mieux conseiller les entreprises ;
- l'organisation de journées de contact avec les 5 attachés douaniers belges des pays BRIC ;
- la nomination en tant que membre du *General Council* (conseil d'administration) de la *World Chambers Federation* ;
- l'organisation, en collaboration avec la Chambre de Commerce de Bruxelles, de la toute première mission commerciale sous la bannière *Belgian Chambers*. La destination était l'Iran, un choix bien réfléchi puisque nous croyons que le commerce et la diplomatie économique peuvent jouer un rôle dans l'amélioration des relations et le maintien d'un dialogue. C'est également la devise de l'ICC :



« *to further the development of an open world economy with the firm conviction that international commercial exchanges are conducive to both greater global prosperity and peace among nations* ». Cette devise nous servira à l'avenir de fil conducteur pour déterminer nos actions dans le domaine de l'entrepreneuriat international.

6.2. Entrepreneuriat durable

La Fédération est active à bien des niveaux dans la promotion de l'entrepreneuriat durable afin de renforcer les connaissances et le rôle des Chambres dans ce domaine.

6.2.1. Communication externe

Articles dans les magazines des Chambres	2012	2013	2014
Articles dans le cadre de Quadrant (réseaux d'apprentissage RSE)	48	28	19
Articles portant sur des thèmes économiques liés à la durabilité (marché du travail/politique du personnel, énergie et environnement, accompagnement des starters, promotion de l'entrepreneuriat auprès des jeunes, ...)	93	80	96

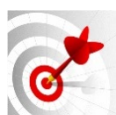
(Attention pour l'entrepreneuriat durable dans les magazines des Chambres)

6.2.2. Organisation de parcours d'apprentissage pour les entreprises

Depuis 2007, la Fédération coordonne les réseaux d'apprentissage RSE Quadrant qui sont organisés par les Chambres avec le soutien du SPP Intégration sociale. Ceux-ci ont permis de former 390 entrepreneurs, dont 67 (17 %) issus de l'économie sociale. Pour de plus amples informations, visitez le site www.quadrantplateforme.be.

Participation	Quadrant 1 (2007-2008)	Quadrant 2 (2009-2010)	Quadrant 3 (2010-2011)	Quadrant 4 (2011-2012)	Quadrant 5 (2013-2014)
Chambres	7	11	11	9	9
Réseaux d'apprentissage	7	9	9	7	6
Entreprises	70	80	100	75	65
issues de l'économie sociale	12	14	16	13	12

(Nombre de Chambres et d'entreprises/organisations qui ont participé à Quadrant)



Étant donné que de plus en plus d'organisations se préoccupent de la RSE, nous voulons nous concentrer à l'avenir sur l'innovation sociale. Un projet sur ce thème a été introduit pour la période 2015-2016 auprès du SPP Intégration sociale.

6.2.3. Collaboration avec d'autres acteurs RSE.

La Fédération et les Chambres ont collaboré sur les initiatives suivantes :

- groupe de pilotage et organisation des séances *Start to MVO*
- organisation de séances sur l'encadrement pour la rédaction d'un rapport de durabilité *ikMVOok*
- diffusion du *Baromètre RSE*
- diffusion de l'*Award for Best Belgian Sustainability Report*

6.2.4. Participation à la politique RSE belge et européenne

- Collaboration à la consultation des parties prenantes, organisée par le SPP Développement durable dans le cadre de l'élaboration d'un « Plan d'Action national Entreprises et Droits de l'homme » et de l'actualisation du « Plan d'action fédéral sur la Responsabilité sociétale ». La Fédération a exprimé sa préférence pour un seul plan d'action intégrant la « responsabilité sociétale » et les « entreprises et droits de l'homme ». La Fédération a

également demandé d'accorder une attention particulière à une approche spécifique des PME.

- Participation à la réunion des parties prenantes organisée par la *Vlaamse Federatie van Beschutte Werkplaatsen* et *Samenwerkingsverband van Sociale Tewerkstelling* portant sur le passeport sectoriel RSE pour les ateliers protégés et sociaux. À cette occasion, la Fédération des Chambres de Commerce belges a cité la collaboration avec l'économie traditionnelle et l'accompagnement au travail des groupes défavorisés comme étant un point d'attention important. Elle encourage également les entreprises et organisations à communiquer sur ce point dans leur rapport de durabilité.
- Collaboration à consultation par EUROCHAMBRES pour la prise de position sur le thème « disclosure of non-financial information ». La Fédération souligne le rôle des Chambres dans l'accompagnement des entreprises et estime qu'il est plus opportun d'encourager les entreprises à rendre plus tangibles leur engagement RSE que de les obliger à publier un rapport de développement durable.



Résultat de la session de brainstorming RSE avec la Fédération (2014)

Afin de renforcer l'accompagnement des Chambres et de les encourager à intégrer la durabilité dans leur propre fonctionnement, la Fédération a l'intention d'organiser une « sustainable chamber day ». L'objectif est de susciter une réflexion des collaborateurs des Chambres sur ce qu'ils peuvent faire pour la durabilité au sein de la Chambre, pendant une journée intensive, mais dans une ambiance détendue. Cette réflexion doit déboucher sur une action concrète par Chambre.

6.3. Réseautage

6.3.1. Réunions et formations

La Fédération organise plusieurs événements auxquels les collaborateurs des Chambres se réunissent : séances d'information, formations obligatoires sur les formalités d'exportation, réunions de projet, réunions statutaires, voyages d'études, etc. Dans le cadre des formations, on accorde aussi de plus en plus d'importance à l'échange d'expériences entre les participants et aux études de cas pratiques des Chambres, afin que les Chambres « plus fortes » puissent tirer les Chambres « plus faibles » vers un niveau de connaissance plus élevé.

Taux de participation	2014	2013	2012
Formations	93 %	100 %	90 %
Réunions de réseau	57 %	49 %	59 %
Réunions statutaires	57 %	62 %	58 %

(Taux de participation des Chambres aux différents types de réunions)



L'objectif est d'atteindre les taux de participation suivants : au moins 90 % pour les formations et au moins 60 % pour les réunions de réseau et les réunions statutaires.

6.3.2. Suivi des interactions avec les Chambres

Pendant la concertation avec les parties prenantes à l'occasion du rapport de durabilité précédent, il a été recommandé à la Fédération de se concentrer sur quelques points d'action qui permettent de collaborer avec des Chambres (locales et bilatérales). Cette proposition a débouché sur un investissement considérable dans le système CRM afin qu'il soit possible de suivre de manière ciblée quelles sont les réactions des Chambres aux impulsions données par la Fédération. Ces impulsions

peuvent être : des propositions de projet, des articles pour les magazines ou les lettres d'information des Chambres, des demandes de bonnes pratiques pour les publications d'EUROCHAMBRES, des demandes d'apports pour déterminer une position, etc. Les réactions des Chambres nous permettent de travailler de manière plus ciblée et d'assurer un meilleur relais aux Chambres par la suite.

Voici une petite sélection des interactions :

- Participation de l'entreprise Orfit de Wijnegem (proposée par la Chambre de Commerce Antwerpen-Waasland) au *EU-Brazil Business Summit* (organisé par EUROCHAMBRES) pour y témoigner des opportunités et des défis que le Brésil représente pour les PME européennes
- Présentation de la *Milieucharter Oost-Vlaanderen* et d'AZ Partners, membre de la Chambre CCI du Luxembourg belge, qui a effectué d'importants investissements dans le domaine de l'efficacité énergétique, dans la publication d'EUROCHAMBRES « *Smart energy for growth - SME actions on energy efficiency powered by European Chambers of Commerce and Industry* »
- Présentation de BRYO, le réseau de jeunes entrepreneurs de Voka, dans la publication des bonnes pratiques d'EUROCHAMBRES sur la promotion de l'entrepreneuriat auprès des jeunes

6.4. Projets

Pour soutenir ses activités dans le domaine de l'entrepreneuriat international et durable, la Fédération est également impliquée dans plusieurs projets. Avant de participer à un projet, les questions suivantes sont posées :

1. Le projet renforce-t-il les capacités (ex. connaissances, réseau) de la Fédération, des Chambres ou des entreprises dans le domaine de l'entrepreneuriat international et/ou durable ?
2. Avec ce projet, pouvons-nous renforcer les capacités d'autres organisations à l'étranger ?
3. Nos membres (les Chambres) ont-ils un rôle à jouer dans la mise en œuvre de ce projet ?
4. La Fédération peut-elle jouer un rôle de coordination en cas de participation de plusieurs Chambres belges ?

En fonction des réponses à ces questions, la Fédération décidera si elle participera ou pas au projet, si elle jouera elle-même un rôle de premier plan ou laissera l'initiative aux Chambres (ou à l'une d'elles).

En 2013 et en 2014, la Fédération a été impliquée dans les projets suivants :

- *East Invest* : deux visites d'étude aux organisations d'entreprises de Géorgie, Moldavie, Ukraine et Biélorussie pour renforcer leurs connaissances sur le développement de nouveaux services et les relations avec les clients ;
- *Botswana Private Sector Development Programme* : projet de renforcement des capacités du Centre pour le Développement de l'Entreprise, visant à transformer la *Botswana Confederation of Commerce, Industry and Manpower* en fédération sectorielle et en chambre de commerce à part entière. La Fédération a effectué la consultance initiale, mais est également parvenue à impliquer plusieurs Chambres locales dans une deuxième phase ;
- *Plato Europe du Sud* : transmission de la méthode Plato à des organisations d'entreprises italiennes, portugaises et espagnoles, afin de renforcer le tissu entrepreneurial de ces pays ;
- *STEEEP* : réseau d'apprentissage sur l'efficacité énergétique, dans le cadre duquel 42 entreprises sont encadrées pour parvenir à une économie d'énergie de 10-15 % ;
- *Quadrant 5* : voir plus haut.

7. Fonctionnement durable

7.1. Politique du personnel

La Fédération investit depuis plusieurs années dans une politique du personnel durable en privilégiant les priorités suivantes :

- un environnement ouvert où chacun est le bienvenu et qui permet aussi à des tiers d'acquérir de l'expérience professionnelle et de découvrir le monde international des Chambres de Commerce.
- une ambiance de travail agréable dans laquelle les collègues se sentent impliqués, en gardant un équilibre sain entre vie privée et professionnelle ;
- des formations pour les collaborateurs afin de développer de nouvelles aptitudes et d'offrir des possibilités d'évolution ;
- une politique de rémunération compétitive.

Le 31 décembre 2014, la Fédération comptait 6 collaborateurs. Nous avons également permis à des stagiaires et à des étudiants d'acquérir de l'expérience.

	2014	2013	2012	2011
<i>Effectif de personnel moyen (#ETP)</i>	5,7	6,1	5,8	5,6
<i>Hommes (#)</i>	2,9	3,0	3,0	3,0
<i>Femmes (#)</i>	2,8	3,1	2,8	2,6
<i>Employé le plus âgé (âge)</i>	47	66	65	64
<i>Employé le plus jeune (âge)</i>	21	20	19	33

(Évolution de l'effectif)

Stage	Durée
<i>KU Leuven</i>	30 jours ouvrables (février - mars 2013)
<i>Hogeschool Gent</i>	11 semaines (mars - mai 2013)
<i>IFOA, Italie</i>	8 semaines (septembre - octobre 2014)

(Stagiaires accueillis)

La Fédération offre également aux collaborateurs la possibilité de travailler à domicile. Cette opportunité est principalement saisie par les collègues ayant des enfants.

Le taux d'absentéisme est faible comparativement aux chiffres belges moyens (2,51 % pour l'absentéisme de courte durée et 2,65 % pour l'absentéisme de longue durée 2014 (source : SD Worx)).

	2014	2013	2012	2011
<i>Jours de télétravail (%)</i>	11,22 %	9,28 %	10,09 %	10 %
<i>Nombre total de jours d'absence (#)</i>	5	9	14	11
<i>Jours d'absence (%)</i>	0,40 %	0,65 %	1,07 %	0,90 %

(Évolution du nombre de jours de télétravail et de l'absentéisme)

La Fédération accorde également de l'importance à une ambiance collégiale faisant place à la détente. Elle encourage les Chambres locales et bilatérales à participer à des activités sociales. En 2013 et en 2014, elle a également organisé un team-building pour ses collaborateurs et une journée de

brainstorming chez Alba, une organisation située à Louvain active dans le domaine de l'aide aux jeunes, afin de réfléchir à ses engagements RSE.

	2014	2013	2012	2011	2010
<i>Jours de formation (moyenne par travailleur)</i>	3,45	1,78	3,88	1,17	1,09

(Évolution du nombre de jours de formation par travailleur et par an)



En ce qui concerne les formations, l'objectif est que chaque membre du personnel suive en moyenne 3 jours de formation payés par an, alors que dans le cadre de la commission paritaire 218, le nombre de jours de formation minimum pour les employés s'élève à 4 jours payés et 1 jour non payé par an. Le tableau ci-dessus ne tient compte que des formations externes. Des formations « on the job » sont également organisées.

En 2014, la Fédération a mis au point une politique de gestion des compétences, où les compétences par fonction ont été répertoriées lors d'un atelier avec l'ensemble de l'équipe. À l'avenir, ces profils de compétences serviront de base pour la mise au point des programmes de formation.

La Fédération a développé une politique de rémunération qui utilise au maximum les avantages extralégaux qu'un employeur peut accorder et ce, en fonction des prestations individuelles et collectives des collaborateurs. Tant en 2013 qu'en 2014, un bonus non récurrent lié aux résultats et une prime à l'innovation ont été alloués.

7.2. Politique environnementale

7.2.1. Consommation de matériel

7.2.1.1. Papier

	2014	2013	2012
<i>Papier blanc et imprimés</i>	36 kg/ collaborateur	38 kg/ collaborateur	48 kg/ collaborateur
<i>Publications 2012 :</i>			944 kg
<ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>Rapport d'activités 2011</i> ▪ <i>BLCCA Guide 2012</i> ▪ <i>Agenda Belgian Chambers 2013</i> 			
<i>Publications 2013 :</i>		600 kg	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>Rapport d'activités 2012</i> ▪ <i>Board Directory 2013</i> ▪ <i>Brochure Flyer</i> 			
<i>Publications 2014 :</i>	22 kg		
<ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>Rapport d'activités 2013</i> 			

(Évolution de la consommation de papier)

Avant d'imprimer les publications, on vérifie s'il existe des alternatives à la version imprimée (cd-rom, internet). Ainsi, la version imprimée du *BLCCA Guide* a été remplacée par un site web spécifique pour les Chambres bilatérales (www.blcca.org). Le rapport d'activités est la principale publication

qui est encore imprimée. Lorsque l'impression est nécessaire, on utilise du papier portant un label spécial (PEFC, FSC ou équivalent).

Pour le reste de la consommation de papier (interne et réservée aux réunions/formations), on utilise du papier portant un EU Ecolabel et un label PEFC. Dans le cas de publications imprimées, le tirage joue un rôle important, mais aussi l'épaisseur/le poids du papier. Par conséquent, le choix se porte également sur du papier plus fin.

7.2.1.2. Restauration pendant les réunions / formations

En ce qui concerne l'utilisation des matériaux, la Fédération s'efforce surtout :

- d'éviter les matériaux jetables (comme le plastique) ;
- d'éviter les déchets et emballages ;
- de privilégier les matériaux réutilisables ou recyclables.

La Fédération a recueilli des informations sur les traiteurs durables à Bruxelles, sur lesquelles elle se base pour choisir les fournisseurs.

7.2.2. Consommation d'électricité

Les bureaux de la Fédération sont situés au 5^{ème} étage à l'avenue Louise 500 – 1050 Bruxelles. La Fédération en est locataire et partage l'étage avec une autre organisation. Elle n'a pas voix au chapitre dans le choix du fournisseur et de la source d'énergie. Le fournisseur d'électricité est Electrabel. L'électricité provient des sources suivantes : cogénération (5,80 %), combustibles fossiles (22,78 %, dont 16,97 % de gaz naturel), énergie nucléaire (68,03 %) et sources inconnues (3,39 %). Beci (le principal propriétaire du bâtiment) a l'intention de revoir le contrat et la fourniture avec Electrabel. L'énergie pour les parties communes du bâtiment est fournie par Bee (www.bee.eu) et provient à 3,5 % des panneaux solaires (installés en octobre 2012), ce qui permettrait une économie de 4,5 tonnes CO²/an.

	2014	2013	2012	2011
Consommation totale (kWh)	9.307	9.735	11.257	12.101
Nombre d'employés	5,7	6,1	5,8	5,6
Consommation par personne (kWh)	1.632	1.595	1.940	2.160

(Évolution de la consommation d'électricité)



Au début 2015, la Fédération a acheté un bureau à la rue Belliard 2, à 1000 Bruxelles. Après son déménagement dans le nouveau bureau, prévu à la fin 2015, la Fédération aura plus d'emprise sur sa consommation d'énergie étant donné qu'elle sera propriétaire.

7.2.3. Mobilité

La Fédération encourage ses collaborateurs à utiliser les transports en commun en payant les abonnements (train et STIB de Bruxelles), ainsi qu'une indemnité pour l'usage du vélo. Lors du précédent dialogue avec les parties prenantes, la mobilité a bénéficié d'une attention considérable. Cependant, la situation actuelle à l'avenue Louise 500, éloignée des gares et des stations de métro, implique de longs trajets travail-domicile-travail avec les transports en commun, si bien que la voiture est souvent une alternative de choix pour certains. C'est également pour cette raison que la plupart des participants aux réunions viennent en voiture.

	<i>Km parcourus par le personnel (2014)</i>	<i>Km parcourus par le personnel (2013)</i>	<i>Km parcourus par le personnel (2012)</i>
<i>Kilomètres domicile-travail</i>	42.630	45.488	38.536
<i>en voiture</i>	22.324	14.445	9.266
<i>avec les transports en commun/vélo</i>	20.306	31.043	29.270
<i>Déplacements professionnels</i>	21.500	22.500	21.350
<i>en voiture</i>	16.500	17.500	16.600
<i>avec les transports en commun</i>	5.000	5.000	4.750
<i>Voyages à l'étranger</i>	139.810	108.245	98.090
<i>en voiture</i>	1.520	2.120	590
<i>en avion</i>	123.280	100.245	90.640
<i>dont à l'intérieur de l'UE</i>	22.280	15.030	19.420
<i>dont en dehors de l'UE</i>	101.000	85.215	71.220
<i>en train</i>	15.010	5.880	6.880

(Évolution des déplacements du personnel de la Fédération)



Le déménagement vers les nouveaux bureaux, qui sont plus proches des gares et stations de métro, impliquera sans conteste une diminution de l'utilisation de la voiture, tant par le personnel que par les externes.

Le nombre de kilomètres parcourus en avion pour les voyages à l'étranger a augmenté de manière substantielle. Cette augmentation s'explique d'une part, par les projets internationaux dans lesquels la Fédération est impliquée et d'autre part, par la participation à des groupes de travail des organisations internationales des Chambres où siège la Fédération. Dans ces organisations, la Fédération remplit des engagements importants dans l'intérêt du réseau des Chambres belges, européennes et internationales, mais cela nécessite évidemment des déplacements supplémentaires. Les déplacements à l'étranger ne devraient pas être réduits à l'avenir, car cela signifierait que la Fédération manque à ses devoirs dans plusieurs domaines de sa mission (ex. défense des intérêts, réseautage, soutien en matière de formalités d'exportation). La Fédération étudie actuellement les différents moyens éventuels de compenser ces déplacements.

7.2.4. Politique d'achat

La Fédération a participé au parcours d'apprentissage sur une politique d'achat durable organisé par le Voka - Chambre de Commerce de Leuven, portant sur 3 catégories de produits : alimentation/restauration, matériel de bureau et électronique.



La prochaine phase portera sur la manière de mettre en place une politique d'achat durable.

8. Accords de coopération

La Fédération a choisi de collaborer de manière structurelle avec plusieurs partenaires qui peuvent l'aider à accomplir ses missions. Ces partenaires sont :

- **Electrabel** : parce que l'efficacité énergétique est un thème important pour les entreprises et constitue le point de départ d'actions RSE dans de nombreux cas. La Fédération peut faire appel à l'expertise d'Electrabel pour les problèmes d'énergie auxquels elle est confrontée et met cette expertise à la disposition des Chambres. La Fédération augmente la visibilité d'Electrabel auprès des Chambres, met son réseau à disposition et peut compter sur Electrabel pour l'organisation d'événements.

- SPF Économie : en vue de la simplification administrative des formalités d'exportation et de la nécessité de promouvoir la compétitivité internationale des entreprises belges. L'un des volets importants de l'accord de coopération concerne l'information réciproque. La Fédération informe le SPF Économie sur les intérêts offensifs et défensifs des entreprises belges. Le SPF Économie organise régulièrement des formations pour les Chambres sur des thèmes commerciaux actuels. En 2014, une convention spécifique a été signée afin de renforcer la collaboration dans le cadre des missions commerciales à l'étranger.
- Administration générale des Douanes et Accises : en vue de soutenir les entreprises belges dans leurs transactions commerciales internationales. L'accord de coopération se concentre sur les thèmes suivants :
 - l'information rapide et précise des entreprises ;
 - le développement de réseaux internationaux de soutien réciproque ;
 - la collaboration sur les carnets ATA et les certificats d'origine.

Tableau GRI

INDEX DU CONTENU GRI G4		
G4 ELEMENTS GENERAUX D'INFORMATION		
1. Stratégie et analyse		
GRI	Element	Référence
4.1.	Déclaration du décideur le plus haut placé de l'organisation (directeur général, président ou cadre dirigeant) sur la pertinence du développement durable pour l'organisation et sur sa stratégie	Avant-propos
2. Profil d'organisation		
GRI	Element	Référence
4.3.	Nom de l'organisation	1.1. Présentation générale
4.4..	Principales marques, produits et services	1.2. Activités principales
4.5.	Lieu du siège de l'organisation	Colofon
4.6.	Le nombre de pays dans lesquels l'organisation est active (concernés par les thèmes de développement durable)	1. Profil
4.7.	Mode de propriété et forme juridique	1. Profil
4.8.	Marchés desservis	1.2. Activités principales
4.9.	Taille	1.2. Réseau international (schéma)
4.10	Effectif (collaborateurs)	7.1. Politique du personnel
4.11.	Pourcentage de l'ensemble des salariés couverts par une convention collective.	100%
4.12.	La chaîne d'approvisionnement	2.1.1.Membres 7.2.4. Fournisseurs 8. Partenaires (accords de coopération)
4.13.	Tous les changements substantiels de taille, de structure, de capital ou de la chaîne d'approvisionnement de l'organisation survenus au cours de la période de reporting,	Pas applicable
Engagements dans des initiatives externes		
4.14	Indication si la démarche ou le principe de précaution est pris en compte par l'organisation, et comment.	2.2. Programme de l'accréditation 2.3. ISO 9001
4.15.	Les chartes, principes et autres initiatives auxquels l'organisation a souscrit ou donné son aval	Mission, vision, objectifs et valeurs
4.16.	Les affiliations à des associations (associations professionnelles par exemple) ou à des organisations nationales ou internationales de défense des intérêts dans lesquelles l'organisation occupe une fonction, participe à des projets ou à des comités, considère son adhésion comme stratégique.	1.2.Réseau international (schéma)

3. <u>Matériële aspecten en afbakening</u>		
GRI	Element	Référence
4.17.	Structure opérationnelle, portée du rapport	2.1. Structure administrative Pg. 5 (Le rapport se limite à...)
4.18.	Le processus de contenu et du périmètre des aspects	4. Matérialité Colofon (Basé sur GRI 4 - Conformité - critères essentiels)
4.19.	Les aspects pertinents identifiés dans le processus de contenu	4. Matérialité
4.20.	Le paramètre de l'aspect au sein de l'organisation	4. Matérialité
4.21.	Le paramètre de l'aspect en dehors de l'organisation	4. Matérialité
4.22.	Les raisons et les conséquences de toute reformulation d'informations communiquées dans des rapports antérieurs.	Pas applicable
4.23.	Les changements substantiels concernant le Champ d'étude et le Périmètre des Aspects, par rapport aux précédentes périodes de reporting	Pas applicable
4. <u>Implication des parties prenantes</u>		
4.24.	Liste des groupes de parties prenantes avec lesquels l'organisation a noué un dialogue	Rapport de durabilité 2012 (7. Vision des parties prenantes)
4.25.	Les critères retenus pour l'identification et la sélection des parties prenantes avec lesquelles établir un dialogue.	Rapport de durabilité 2012 (7. Vision des parties prenantes)
4.26.	L'approche de l'organisation pour impliquer les parties prenantes, y compris la fréquence du dialogue par type et par groupe de parties prenantes	Rapport de durabilité 2012 (7. Vision des parties prenantes)
4.27.	Les thèmes et préoccupations clés soulevées dans le cadre du dialogue avec les parties prenantes et la manière dont l'organisation y a répondu	3. Actions d'améliorations (schéma)
5. <u>Profil du rapport</u>		
4.28.	Période de reporting	2013 - 2014
4.29.	Date du dernier rapport publié	Mai 2012
4.30.	Cycle de reporting	Tous les deux ans
4.31.	La personne à contacter pour toute question sur le rapport ou son contenu	Wouter Van Gulck
4.32.	Index du contenu	Basé sur GRI 4 - Conformité - critères essentiels
4.33.	Politique et pratique courante de l'organisation visant à solliciter une vérification externe du rapport	Pas applicable
6. <u>Gouvernance</u>		
4.34.	Structure de la gouvernance de l'organisation, y compris les comités de l'instance supérieure de gouvernance.	2.1. Structure administrative
7. <u>Ethique et intégrité</u>		
4.56.	Les valeurs, principes, normes et règles de l'organisation en matière de comportement, tels que les codes de conduite et codes d'éthique	Mission, vision, objectifs et valeurs

GRI G4 Indicateurs de performance		
Economie		
Indicateur	Descriptif	Référence
G4-EC1	La valeur économique directe créée et distribuée	5. Sur le plan financier
G4-EC4	Aides publiques reçues	5. Sur le plan financier
G4-EC8	Exemples d'impacts économiques indirects positifs et négatifs importants de l'organisation	6.1.1.1. Evolution numérisation certificats d'origine 6.2.2. Organisation réseaux Quadrant
Environnement		
Indicateur	Descriptif	Référence
G4-EN1	Consommation des matières en poids ou en volume	7.2.1. Consommation de matériel
G4-EN3	Consommation énergétique au sein de l'organisation	7.2.2. Consommation d'électricité
G4-EN27	Portée des mesures d'atténuation des impacts environnementaux des produits et des services	6.1.1.1. DigiChambers génère des économies de coûts et de matériel 7.2.2. et 7.2.3. Impact du déménagement sur la consommation d'énergie et la mobilité
G4-EN30	Impacts environnementaux substantiels du transport des produits, autres marchandises et matières utilisés par l'organisation dans le cadre de son activité, et des déplacements des membres de son personnel.	7.2.3. Mobilité
Social: conditions de travail, santé et sécurité au travail		
Indicateur	Descriptif	Référence
G4-LA6	Les types d'accidents du travail et les taux d'accidents du travail, de maladies professionnelles et d'absentéisme, les décès liés au travail et la proportion de journées de travail perdues, pour l'effectif total (soit l'ensemble des salariés et les intérimaires)	7.1. Politique du personnel (absentéisme)
G4-LA9	Nombre moyen d'heures de formation dont ont bénéficié les salariés de l'organisation au cours de la période de reporting	7.1. Politique du personnel
G4-LA10	Programmes mis en oeuvre et l'assistance proposée pour la mise à niveau des compétences des salariés.	7.1. Politique du personnel - gestion des compétences
G4-LA11	Pourcentage, par sexe et par catégorie professionnelle, de l'ensemble des salariés qui ont bénéficié d'entretiens périodiques d'évaluation et d'évolution de carrière au cours de la période de reporting	100%
G4-LA12	Composition des instances de gouvernance et de répartition des salariés par catégorie professionnelle, en fonction du sexe, de la tranche d'âge, de l'appartenance à une minorité et d'autres indicateurs de diversité	Répartition Hommes/Femmes personnel: 7.1. Politique du personnel Répartition Conseil d'Administration 2.1.2. Conseil d'Administration 2.2. Accréditation

Colofon

Editeur responsable

Wouter Van Gulck
Avenue Louise 500 - 1050 Bruxelles

Rédaction

Wouter Van Gulck - Veerle Geeraerts

Ce rapport est basé sur la norme de référence pour les rapports de durabilité « Global Reporting Initiative » (GRI 4) (Conformité : critères essentiels)

Fédération des Chambres de Commerce belges - Avenue Louise 500 - 1050 Bruxelles

www.chambresbelges.be

Personnes de contact:

Wouter Van Gulck, Directeur général, wvangulck@belgianchambers.be
Veerle Geeraerts, Project & International Affairs Manager, vgeeraerts@belgianchambers.be