



Christophe Hay, Directeur général, et Etienne Genin, Président, sont à la tête de la Chambre de commerce depuis plusieurs années...
Leurs personnalités complémentaires forment un duo efficace, à l'écoute des entreprises, toutes les entreprises !

LA CHAMBRE
DE COMMERCE :
VOTRE PASSEPORT
POUR VOYAGER
SEREINEMENT
AU PAYS DE
L'ENTREPRENEURIAT...

Être membre, c'est se donner les moyens d'être accompagné par une équipe professionnelle rompue au suivi des entrepreneurs et des entreprises !

Saviez-vous que la Chambre de commerce accompagne concrètement ses membres avec des services et des conseillers aux savoir-faire larges, de la création jusqu'à la transmission ? Connaissez-vous tous les domaines d'expertise de la Chambre, comme l'international, l'énergie, l'environnement, l'analyse financière, les formations, les clubs... ? Vous a-t-on dit qu'on y mène des projets sur des matières qui sont les vôtres dans l'industrie, le bois, l'agroalimentaire ou le tourisme ? Faites-vous parfois appel aux comptoirs - hôtels et agricole - logés dans cette Maison des entreprises qu'est la Chambre de commerce ? Vous a-t-on parlé des permanences juridiques et sociales, des clubs thématiques et de managers, de l'aide aux entreprises en difficulté, des suivis techniques que l'équipe réalise dans les domaines de l'environnement et du développement durable ? Suivez-vous les supports de com' et réseaux de la CCI ? Au fond, les contours d'une affiliation vous sont-ils vraiment familiers ?...

Dans un monde que l'on sait complexe, avec des réalités qui touchent les entreprises au-delà de leur métier et de la spécialité de leur filière, l'entrepreneuriat reste une aventure. C'est un engagement fort, à la fois risqué, énergivore et prégnant. Certes, l'accès à une foultitude d'informations, aujourd'hui disponibles rapidement online, rend certaines démarches plus aisées que ce n'était le cas par le passé... mais il n'en reste pas moins que de nombreux entrepreneurs sont souvent démunis dans une série de domaines en lien avec le développement de leur outil et dans les matières connexes. Ce qui justifie, qu'en 2025, malgré l'évolution de la société et la facilité d'accès à l'information, une série d'organismes restent sur le devant de la scène par l'efficacité dont ils font preuve, la Chambre de commerce et d'industrie du Luxembourg belge (AKT-CCI Luxembourg belge) en fait partie, elle se permet même aujourd'hui de réaffirmer son caractère unique tout en prônant sa différence et l'efficacité de ses missions. Explications.



EA : Monsieur Hay, en votre qualité de Directeur général, ces deux caractéristiques vous parlent...

Christophe Hay : Et comment ? Elles reflètent autant la raison qui pousse une entreprise à devenir – et, surtout, à rester – membre que notre volonté d'apporter une réelle plus-value au travers d'une différenciation qui nous paraît le sel d'une relation win-win. Notre portefeuille de compétences est très large, nos métiers sont nombreux, nos engagements sont forts au profit des entreprises et de leur management. D'emblée, j'insiste sur le fait que nous sommes capables de nous investir pour toutes les entreprises qui font appel à nos services, cela va de l'indépendant qui travaille seul jusqu'à la PME de 100 personnes qui se développe ou la grande entreprise qui a des besoins spécifiques impossibles à solutionner en interne. Nous faisons le grand écart quotidien, et surfons sur toutes les matières ou presque...

EA : Qu'est-ce qu'une Chambre de commerce en 2025 ?

Christophe Hay : Une Chambre de commerce, c'est une organisation qui s'attache à faciliter la vie des entreprises au travers de ses compétences internes et de la force de son réseau. Dans l'absolu, les Chambres sont des facilitateurs de développement. Nous nous positionnons d'abord et avant tout comme des généralistes du développement économique, capables d'accompagner ou de guider les entreprises à des moments spécifiques de leur vie,

on pense à la création, avec ce que cela sous-tend comme démarches, mais également quand la croissance arrive, quand le développement naturel s'engage. Plus tard, nous agissons aussi comme conseils quand l'heure de la transmission se fait jour. Et, dans les cas où le cycle s'enraie, et que des difficultés surviennent, nous proposons également des solutions, via un accompagnement dédié.

Une Chambre de commerce, c'est une organisation qui s'attache à faciliter la vie des entreprises au travers de ses compétences internes et de la force de son réseau.

EA : Monsieur Genin, vous êtes Président de la Chambre de commerce et d'industrie du Luxembourg belge, une organisation patronale que l'on connaît aujourd'hui sous l'appellation AKT-CCI Luxembourg belge, mais vous êtes aussi patron du Saupont, une ETA qui est membre. Expliquez-nous en quoi ce membership est important à vos yeux...

Etienne Genin : J'estime que la Chambre de commerce offre à la fois des services utiles aux entreprises, mais qu'elle apporte surtout un savoir-faire et une expérience que les entreprises individuellement ne peuvent avoir. Je suis le patron d'une entreprise de 400 collaborateurs et, grâce à la Chambre, je trouve de l'expertise qu'une société seule ne peut pas s'offrir. On utilise notamment plusieurs services : renouvellement du permis unique, les clubs énergie, sécurité et douanes, ainsi que les formations, notamment sur les nouvelles technologies telles que l'IA... et, personnellement, je fais partie d'un club Oxygène qui, comme son nom l'indique, est un moment de répit et de partage entre pairs.

EA : Les Chambres ne fonctionnent pas toutes sur le même modèle...

Etienne Genin : Non, elles n'ont à la fois pas nécessairement les mêmes services ni le même spectre. Par contre, on y promeut l'entrepreneuriat et on y sert partout la dynamique entre pairs ! Chez nous, en province de Luxembourg, le fait que la Chambre soit active sur l'ensemble du cycle de vie des entreprises,

qui plus est pour une cotisation tout à fait abordable, est indéniablement un plus. La question du renouvellement de notre membership ne se pose pas quand j'analyse les thématiques et les domaines d'expertise que je trouve ici. Il me paraît par contre important de souligner que, depuis 2 ans, nous nous sommes alliés, les 5 chambres et AKT for Wallonia, pour petit à petit harmoniser les services et en proposer de nouveaux à nos membres.

EA : Revenons-en à la Chambre de commerce et d'industrie du Luxembourg belge. Quel est votre 'business model' et comment apportez-vous une réelle plus-value aux entreprises de votre territoire ?

Christophe Hay : Pour être tout à fait clair, je dirais que nous sommes le principal référent économique de la province. En tout cas, une chose est sûre, nous offrons la palette de services la plus importante qui soit puisque nous brosons, à l'appui de dix services et de quelques compétences complémentaires, à peu près tout ce qui est susceptible de concerner une entreprise au fil de son existence. Surtout, quand je dis que nous sommes un référent, nous nous positionnons comme le réel interlocuteur de première ligne que devrait avoir tout manager ou patron, à la fois par la diversité de nos connaissances mais également par le maillage de nos partenaires externes qui ajoutent leurs différents savoir-faire et carnets d'adresses à nos offres de services.

EA : Une Chambre de commerce permet de se sentir moins seul...

Christophe Hay : Assurément ! Moins seul et (bien) accompagné. Nous informons, nous formons, nous accompagnons, guidons et mettons en relation. Tout cela sans nous substituer à tous les professionnels auxquels ont également recours les entrepreneurs. Notre rôle touche à la fois au conseil et à la prise en charge. Nous menons ainsi des dossiers techniques dans des matières précises, par exemple les formalités à l'export, l'environnement ou l'énergie. Mais nous sommes également des conseillers à l'international, en matière de 'business model' ou d'analyse financière. Nous sommes connus et reconnus pour notre portefeuille de formations, avec des cursus managériaux, des approches RH, puis des formations qualifiantes classiques.

EA : Monsieur le Président, vous évoluez aussi les clubs...

Etienne Genin : Les clubs sont une spécificité du modèle Chambre de com-

(...) depuis 2 ans, nous nous sommes alliés, les 5 chambres et AKT for Wallonia, pour petit à petit harmoniser les services et en proposer de nouveaux à nos membres.



C'est un endroit d'apprentissage, de mise en réseau mais surtout c'est une véritable bouffée d'oxygène que les collaborateurs et entrepreneurs viennent chercher.

merce depuis toujours. Les équipes en animent une douzaine ici en nos murs. Toutes les entreprises sont les bienvenues ! Comme il existe des clubs thématiques sur l'environnement, l'énergie, les ressources humaines, la sécurité, les directeurs financiers, les douanes, les grandes entreprises... chacun peut y trouver son bonheur. Dans notre province, peu d'entreprises font partie d'un grand groupe capable d'offrir ces services en interne. Un club de la Chambre est là pour faciliter les échanges entre pairs et, avec le recours à des experts qualifiés, offrir des informations précieuses qui permettent à chaque entreprise d'affronter les problématiques qui les concernent avec plus de sérénité. Les clubs sont un véritable fer de lance de la Chambre. Si vous voulez mon avis, chaque adhérent devrait en profiter...

EA : Qu'est-ce qu'on vient chercher dans de tels espaces d'évolution ?

Etienne Genin : L'évolution, justement ! Les uns viennent pour l'apprentissage, puisque nos clubs font évidemment la part belle aux différents apports de connaissances. Mais tous sont là pour ce cocktail magique de partage. On apprend via les approches des coaches et formateurs. On découvre au travers de l'expérience des autres. On y brise la solitude du patron, ou simplement du conseiller en prévention, qui se sent parfois seul dans son entreprise sur son segment de métier ou ses responsabilités... C'est un endroit d'apprentissage, de mise en réseau mais surtout c'est une véritable bouffée d'oxygène que les collaborateurs et entrepreneurs viennent chercher.

EA : Oxygène n'est-ce pas le nom de votre dynamique clubs, comme le pointait votre Président ?

Christophe Hay : Si, absolument, on y promeut l'oxygénation intellectuelle du dirigeant, ou de conseillers spécialisés, via les diverses sources que nous avons identifiées. Nous pensons que l'entrepreneuriat nécessite des apports multiples parce que le business est lui-même multiple et que les expériences des uns servent, ou serviront, les autres. Nous travaillons l'apprentissage classique, mais également le co-développement, qui repose sur l'expérience et le partage.

EA : Vous avez intégré une Alliance - AKT - il y a deux ans. Quel était l'objectif ?

Christophe Hay : Aller plus loin dans la démarche réseau et travailler de concert avec les autres Chambres de commerce de Wallonie et avec l'Union wallonne des entreprises pour permettre à nos



entreprises d'être mieux formées, accompagnées, soutenues, écoutées et représentées. Au terme d'un long processus d'alliance, nous avons créé l'entité AKT qui rassemble, en Wallonie, cinq Chambres de commerce et l'ex-UWE aujourd'hui nommée AKT for Wallonia.

EA : Qu'est-ce que cela a apporté ?

Etienne Genin : Un positionnement fort pour l'Alliance avec une vraie représentation des entreprises auprès des autorités wallonnes et fédérales. Nous représentons aujourd'hui, ensemble, la première force économique wallonne, à l'instar des Chambres flamandes réunies sous le nom fédérateur de VOKA, et le BECI à Bruxelles. C'est un positionnement fort pour nos membres et une vraie plus-value au moment de défendre des positions utiles aux entreprises. D'ailleurs, une grande partie des demandes de l'Alliance a été reprise dans la politique du Gouvernement wallon. Cecile Neven, Ex-directrice de l'UWE, est même devenue Ministre dans le Gouvernement de Wallonie.

EA : Les choses changent également sur le terrain.

Christophe Hay : Elles se mettent petit à petit en place. Et des services nouveaux se profilent, comme le digital, le développement durable, avec les ODD (Objectifs de développement durable) et la certification en entrepreneuriat durable que promeuvent les Chambres en tête. Nous sommes aussi en passe de lancer des programmes formatifs d'excellence pour dirigeants, à l'échelle wal-

lonne, sous la bannière commune d'AKT Academy.

EA : Vous avez, paraît-il, invité le CEO d'AKT for Wallonia pour votre soirée des vœux qui aura lieu le 22 janvier prochain. Vous entendez rassurer vos membres quant au contenu de votre alliance ?

Christophe Hay : Non, ce n'est pas l'objectif. Il nous paraissait toutefois impor-

tant de mettre l'accent sur la volonté que nous avons au sein de l'Alliance d'axer notre vision sur la dynamisation de l'économie wallonne qui en a besoin. Vous le lirez dans l'étude annuelle que nous publions, les patrons restent inquiets et très attentifs aux signaux du terrain et des Autorités, notre positionnement au sein d'AKT fait de nous des acteurs du monde économique autant que des relais vers ces Autorités justement qui nous écoutent et entendent les retours de notre base.

EA : À vous entendre, on sent chez vous un investissement total et sincère envers le milieu entrepreneurial. C'est là votre élément de différenciation ?

Christophe Hay : J'imagine que toutes filières et fédérations agissent de la sorte. Ce qui nous différencie des autres tient sans doute plus à l'éventail large de ce que nous proposons, avec d'un côté du conseil et de l'accompagnement, de l'autre des outils éprouvés de soutien au développement et, cerise sur le gâteau, une représentativité forte vient le relais de l'Alliance.

EA : Peut-on dire que la vie est belle...

Etienne Genin : Je ne dirais pas cela. Je soutiens, moi, que nous mettons tout en place pour que le meilleur soit trouvé pour le développement économique luxembourgeois et le soutien aux entreprises locales. Dans les faits, avec notre conseil d'administration, nous travaillons aussi à faire évoluer la Chambre. Il me tient à cœur qu'avec toutes les équipes opérationnelles nous nous

Nous représentons aujourd'hui, ensemble, la première force économique wallonne, à l'instar des Chambres flamandes réunies sous le nom fédérateur de VOKA, et le BECI à Bruxelles.

positions perpétuellement la question de la pertinence de nos produits afin de rester en phase avec le besoin des patrons d'aujourd'hui.

EA : C'est-à-dire...

Christophe Hay : En un mot comme en cent, nous sentons qu'il est temps pour la Chambre d'aller chercher les jeunes entrepreneurs, managers et patrons qui sont moins sensibles à la manière d'appréhender les organismes comme le nôtre. La vie change, les patrons aussi, il est temps pour nous d'apporter des réponses aux questionnements des managers d'aujourd'hui... avec des outils et des services qui correspondent pleinement à leurs besoins et attentes, ce sera le challenge des années qui viennent...

EA : Il y a donc encore un bel avenir pour des organismes comme le vôtre ?

Christophe Hay : J'en suis convaincu. Mais il faudra certainement revoir certains concepts et adapter le modèle pour rester en phase avec les entrepreneurs qui se lancent et bâtissent l'écosystème

de demain. Il me plaît toutefois de préciser que si l'intelligence artificielle peut, en l'occurrence, apporter certaines réponses à des questions capitales pour un patron, elle n'enlèvera ni l'apport de l'expérience vécue par d'autres, dans des clubs par exemple, ni les connaissances complémentaires de nos équipes s'agissant des services. Par contre, nous nous rendons compte que le networking n'a pas nécessairement le même attrait - ni ne prend la même forme - pour un entrepreneur de 30 ans et un autre de 55 ! C'est à nous d'entrevoir un renouveau là aussi, sans abandonner ce qui marche mais tenant compte des réalités professionnelles et privées des salariés et des patrons d'aujourd'hui.

EA : Monsieur le Président, vous acquiescez...

Etienne Genin : Plus que jamais, un tel organisme a sa place dans la sphère entrepreneuriale. Nous sommes entrés, depuis quelques années, dans un monde où tout évolue très vite... mais on s'aperçoit surtout que les crises se succèdent à un rythme tel que beaucoup d'entreprises ne peuvent plus les

affronter seules. Plus que l'efficacité ou l'efficience, la CCI est là pour développer la robustesse des entreprises de notre belle province. La robustesse signifie que l'entreprise est prête à faire face à la prochaine crise, qu'elle soit environnementale, digitale, financière... Pour cela, il convient de focaliser sur la préparation, l'anticipation, la formation, même le réseautage... autant de services que les entreprises peuvent trouver en faisant appel à un conseiller de la Chambre.

EA : Et si vous deviez clôturer cette entrevue en une phrase...

Etienne Genin : Une Chambre de commerce doit être pour le patron, jeune ou plus aguerri, la réponse aux questions qu'il se pose hors métier et un défricheur de solutions nouvelles et innovantes !

Christophe Hay : Nous sommes une vingtaine de conseillers et experts au service du développement économique de nos entreprises, c'est un engagement utile qui coûte au fond fort peu cher ! ●

Propos recueillis par Valentin Tinclère
Photos : Anthony Dehez - DBCréations



(...) si l'intelligence artificielle peut, en l'occurrence, apporter certaines réponses à des questions capitales pour un patron, elle n'enlèvera ni l'apport de l'expérience vécue par d'autres, dans des clubs par exemple, ni les connaissances complémentaires de nos équipes s'agissant des services.