



Le mot du Président :

Très bien ou Excellent ?

Il nous arrive régulièrement d'être invité à émettre une cotation envers un magasin, un hôtel, un restaurant, un voyage organisé, etc . En général, on nous laisse le choix entre 4 possibilités : C'est soit très bien, bien, assez bien ou mauvais. La Compagnie maritime Costa ajoute une 5^{ième} appréciation possible : Excellent.

Récemment, à la fin d'un périple de 11 jours en Méditerranée sur un bateau de la Compagnie Costa, j'ai compris que la mention " très bien" signifiait que l'on a simplement obtenu ce qu'il est normal d'obtenir, sans plus."Excellent", par contre prouve que les critères de la Compagnie ont été respectés.

Ce qui m'a sidéré, c'est cette volonté d'excellence. Pas nécessairement de la part du personnel avec qui les passagers sont en contact (accueil, restaurants, bars, cabines, animations, etc) mais bien de ceux et celles qui ont les boulots les plus ingrats comme le nettoyage et l'entretien du bateau. Il y a en permanence des membres de l'équipage qui circulent avec un pinceau et un pot de peinture et qui traquent la moindre petite trace de rouille et d'autres qui nettoient ce que nous jugerions comme parfaitement propre ! 636 personnes de 32 nationalités différentes formaient l'équipage. Je n'ai vu que des personnes motivées, souriantes, qui veillaient à ce que leur tenue soit toujours impeccable. Et tout aussi étonnant, c'est l'impression que tout le monde travaille sans recevoir d'ordres. Il y a certainement des instructions mais elles sont connues et tout se fait normalement, simplement et parfaitement

La compagnie Costa qui occupe 10.000 employés de 60 nationalités différentes a obtenu la certification B.E.S.T 4 (responsabilité sociale, protection de l'environnement, santé et sécurité sur le lieu de travail, qualité ISO 9001,9002). Elle indique que c'est la reconnaissance du travail accompli et d'une responsabilité collective qui incite chaque membre de son personnel à vouloir s'améliorer chaque jour. (www.costacroisieres.fr cliquer sur "Le Groupe " et ensuite sur "B.E.S.T.4")

Notre dernier rendez-vous de 2006 à ne pas manquer !

Le lundi 11 décembre de 12 à 14h15 :



Baudouin VELGE

Administrateur délégué de la Fedis

Comme patron de la Fédération des Entreprises de distribution, il nous parlera des défis du commerce face au consommateur nouveau. Oui, le consommateur a changé ou change. Pendant des années , on nous a parlé du marché des jeunes, alors qu'aujourd'hui, c'est le marché des seniors auquel il faut s'adapter. D'autres facteurs comme le désir de plus de proximité et de service, l'attrait à la fois pour les biens de luxe et les premiers prix, tout cela demande de repenser bien des choses tant au niveau des fournisseurs et distributeurs qu'au niveau de la communication.

Soyez des nôtres ! Merci de renvoyer d'urgence le formulaire d'inscription ou de confirmer votre présence à Mireille Gardiolo (mcei@skynet.be); et vous repartirez peut-être avec un magnum de champagne offert par Willy Braillard !

Un geste sympa à faire pour des enfants

Notre ami Eric Degand , Président de Mistral Gagnant, et membre MCEI recherche pour son association dédiée aux enfants malades désirant réaliser un rêve, un nouvel ordinateur performant et une imprimante.

Si vous pouvez l'aider, merci de le contacter : eric.degand@creade.be tél 02 4282160

Pour en savoir plus sur Mistral Gagnant : www.mistralgagnant.be

Douglas Geddes, Strategic Planning Director de The Crew Creative Business

Nous avons été plus de 50 à apprécier le lundi 23 octobre l'exposé de Douglas Geddes, sur le sujet " De nouvelles perspectives pour un univers de communication chaotique". Douglas a relevé avec humour diverses situations à la limite du rocambolesque mais qui sont pourtant bien réelles. Comment les traiter, comment réagir, que peut-on proposer aux annonceurs pour être clairs et cohérents ?

Ce rendez-vous du MCEI a été réalisé en forte collaboration avec l'agence The Crew et je tiens à remercier non seulement l'orateur mais aussi Luc de Tillesse, Robert Dassel, Koen Lamberechts et Raf Stevens, les quatre Partners de l'agence qui nous ont aidés dans l'organisation.

C'est la seconde fois cette année (après André Dusausoy de Lielens & Partners) qu'une agence de publicité organise avec le MCEI une de ses rencontres et nous restons ouverts évidemment à faire la même chose avec d'autres agences et sociétés.

Baudouin Meunier, Head of Sales & Marketing de La Poste

Il était à la tribune du MCEI le 20 novembre et le moins que l'on puisse dire, c'est qu'il a nous a ravis non seulement par son exposé très intéressant sur la situation actuelle de La Poste et les problèmes posés par la libéralisation du marché postal mais aussi par la projection de différents spots publicitaires dédiés à ce qui nous intéresse : recevoir rapidement notre courrier.

Un article rédigé par Pierre Loppe, Chef de La Libre Entreprise, et publié dans La Libre Belgique du 21 novembre a très bien résumé l'intervention de Baudouin Meunier.

La Poste délivre chaque jour 13 millions d'envois. 93 % du courrier Prior est distribué à Jour +1, beaucoup d'indicateurs sont positifs, elle gagne de l'argent, reprend des parts de marchés à ses concurrents et malgré cela les plaintes introduites auprès des médiateurs de La Poste ont augmenté en 2006 de 15 à 20 % par rapport à 2005. Pour Baudouin Meunier qui a connu le même phénomène chez Belgacom, c'est dur à accepter mais c'est normal : *" Plus la Poste devient une entreprise commerciale, plus elle enregistre des critiques. Auparavant les gens savaient pertinemment bien que réclamer auprès d'une administration ne servait à rien. Ils finissaient par se lasser..."*

Vous étiez nombreux, l'orateur a traité les sujets avec brio et le temps a manqué pour répondre à toutes les questions que l'assistance voulait poser.

Merci à Baudouin Meunier que nous espérons revoir au MCEI et merci aussi à ceux et celles qui ont répondu à notre invitation.

Nous avons eu le plaisir d'accueillir 2 nouveaux membres MCEI lors de nos derniers rendez-vous :

Véronique Polet a lancé sa propre société : Pegase Management Services, spécialisée en Conseil et Assistance en Gestion d'entreprises après avoir travaillé de nombreuses années dans différents secteurs d'activités, entre autres : le tourisme comme Responsable des Ressources humaines chez Transintra, le nettoyage industriel comme Directrice chez Multi-Services, et elle exerce aujourd'hui comme indépendante différentes missions dans diverses sociétés, principalement dans le cadre de restructurations.

Contact: vero.polet@skynet.be

tél:0476833043

Philippe Evrard, Chief Financial Officer de ISS

Philippe a 45 ans. Il est Ingénieur Commercial Solvay et détenteur d'une maîtrise en gestion fiscale.

Il a travaillé près de 5 ans à la Deutsche Bank avant de rejoindre en 1990 le Groupe GIB (GB-Inno-BM) comme Trésorier de GIB Coordination Center, Directeur du Contrôle de Gestion de GB et ensuite de Carrefour Belgium qu'il quittera en 2006 pour se diriger vers ISS.

Au niveau mondial ISS est présent dans 45 pays et emploie plus de 310.000 collaborateurs.

Son chiffre d'affaires est de l'ordre de 6,3 Milliard d'euros et croît chaque année de plus de 15 %.

En Belgique ISS compte 11.000 collaborateurs et réalise un chiffre d'affaires de 280 millions d'euros.

Les services développés par ISS s'articulent autour de 4 piliers :Le nettoyage, la restauration d'Entreprises et événementielle, la maintenance de bâtiments et Les services de support au activités de bureau.

Contact : philippe.evrard@be.issworld.com tél : 02 263 66 03

Une pub décoiffante pour Honda en Grande -Bretagne

A regarder et écouter sur le lien : <http://84.40.3.164>

Distribution & Business Practices au Japon en 2007

Mission de formation au Japon financée par la Commission européenne à l'attention des cadres d'entreprises européennes

Comment pénétrer le marché japonais? Quelles sont les méthodes les plus appropriées pour atteindre le consommateur japonais? Comment y assurer la satisfaction des consommateurs? En quoi le marché japonais est-il unique? Et que lui vaut sa réputation?

Est-ce que la stratégie de votre entreprise vis-à-vis du marché japonais tient suffisamment compte de ses exigences de qualité?

Le programme « Distribution & Business Practices in Japan » vous apporte les connaissances nécessaires à l'élaboration d'une stratégie de marketing efficace pour les marchés asiatiques, japonais en particulier.

Grâce à cette mission, le participant a une occasion unique de comprendre comment les produits de grande distribution sont distribués sur le marché japonais, quels sont les différents réseaux de distribution selon les secteurs et en quoi ceux-ci diffèrent des réseaux européens.

Le programme dure de 5 à 7 jours selon que l'on participe au voyage d'étude durant le week-end du 10 et 11 mars et consiste en conférences, études de cas et visites de fabricants, grossistes et détaillants. Il prévoit également une visite du salon « FOODEX JAPAN 2007 ».

Le coordinateur de la mission est le Professeur Yukihiko Uehara de l'université Meijigakuin, Département des Sciences Économiques.

Le Centre UE-Japon prend en charge tous les frais directement liés à la mission au Japon (y compris les frais de transport lors des visites prévues par la formation).

L'entreprise du participant couvre ses frais de voyage aller-retour vers le Japon ainsi que les frais de séjour au Japon, y compris le logement.

Dates de la formation : du 4 au 9/11 mars 2007

Date limite de candidature : 13 décembre 2006

Pour plus de renseignements : <http://www.eu-japan.eu/europe/dbp.html>

Jessica Michelson (member du MCEI jessica@eu-japan.eu - tél. : +32 2 282 0043

Présentation de la SA Willy Braillard

Nous avons proposé dans nos dernières newsletters de présenter brièvement la société d'un membre lors d'un rendez-vous MCEI. Il vous suffit de me contacter (philippe.roukens@skynet.be) pour que nous organisions les choses.

Lors de notre lunch-conférence du 20 novembre, c'est la société de Willy Braillard qui a été présentée

Fondée en 1980, la SA Willy Braillard s'est spécialisée en fourniture de fichiers de comportement à l'adresse privée. Son activité s'est rapidement étendue, tant au niveau de l'adresse Business to Business qu'aujourd'hui aux adresses email, téléphone, GSM, SMS et média alternatifs.

Intermédiaire entre propriétaires de fichiers et les agences ou annonceurs, il dispose d'une base de données régulièrement mise à jour de près de 400 fichiers répartis en 52 catégories, permettant de répondre à pratiquement toutes les demandes en ce domaine.

Véritable Centrale d'Achats en Médias Directs , la SA Willy Braillard a lancé cette année, sur le marché belge, en collaboration avec BrainSonic, le « Rich Media » qui présente des possibilités très avancées en VideoMail, VideoCast, et Web TV.

Vous vous souviendrez que ce concept " Rich Media " a été présenté ici par Jérôme Kuehn le 15 mai dernier.

Contacts : willy.braillard@braillard.be tél : 02 3323660 www.braillard.be

A mettre dans vos "favoris " : www.mcei.org

Le site international du MCEI vous permet de découvrir les activités des chapitres MCEI de 12 pays. Vous pouvez aussi consulter la section belge du site et lire ou relire nos dernières newsletters.

Pensée

- Ne rien faire n'est vraiment agréable que si l'on a beaucoup de travail en retard (Jérôme K. Jérôme)

In Case of Emergency

Une bonne idée d'un infirmier anglais qui commence à prendre dans les pays anglo-saxons. Ce dernier a remarqué que très souvent lors d'un accident, la personne possède un GSM, mais le personnel d'urgence ne sait pas qui contacter dans la liste d'adresses. Ce serait donc une bonne idée, qu'il existe un nom standard qui corresponde à la "personne à contacter en cas d'urgence". Alors, il propose que tout le monde crée une adresse dans son GSM avec le nom "ICE" (= *In Case of Emergency; en cas d'urgence*) avec le numéro de téléphone de la personne à contacter s'il devait vous arriver quelque chose. Dès lors, le docteur/policier/... sait immédiatement qui contacter sans délai. Vous avez plusieurs numéros, créez simplement des adresses ICE1, ICE2, ICE3,... Quelque chose de facile à faire, qui ne coûte rien et peut faire une différence pour vous ou vos proches. Cela ne marchera que si un maximum de personnes est au courant et pas seulement les services d'urgence ! Vous avez compris ce qu'il nous reste à faire !

Nouvelles des nos membres

Marysia Cukier, Administrateur délégué de IDACO SA , Administrateur du MCEI et également Présidente de CinéFemme invite tous les membres MCEI à participer à la remise du prix CinéFemme 2006 et à la projection en avant-première du film de Neil Burger, *The Illusionist*

Date : le 13 décembre 2006 à 19h30 (accueil dès 19h) Lieu: Centre Culturel de Woluwe-Saint-Pierre.
La projection sera suivie d'une réception . Prix de la place : 17 €
Les bénéfices de la soirée seront versés à la fondation Charcot, Groupe belge d'étude pour la sclérose en plaques. Contact: marysia.cukier@skynet.be tél : 02 3436177

Emmanuel Clément , Directeur Relations publiques Sofitel

Le nouveau Sofitel Brussels Europe et son restaurant "Spud's" vous invitent à découvrir le Business Lunch du lundi midi au vendredi midi de 12h à 14h30. Le service est garanti en une heure. Adresse Place Jourdan 1, 1040 Bruxelles www.sofitel-brussels-europe.com tél 02 2355123

MEMENTO MCEI :

Nos prochains rendez- vous

lundi 11/12/2006 : Baudouin VELGE, Administrateur délégué de la FEDIS

lundi 22/01/2007 : Jean Sébastien DECAUX, Administrateur délégué de JCDECAUX

Et des dates à bloquer dans votre agenda 2007 :

22/01, 26/02, 26/03, 23/04, 21/05, 18/06, 24/09, 22/10, 19/11, 17/12

Nos coordonnées :

Philippe ROUKENS
Associé Gérant Distri Coach sprl,
Président du MCEI asbl,
Avenue de Nivelles 23, 1300 Wavre.
Tél: 010 41 67 05 - Fax: 010 40 03 54
E-mail: <mailto:philippe.roukens@skynet.be> philippe.roukens@skynet.be

Mireille GARDIOLO
Administrateur délégué Promexpo SA
Administratrice /Secrétaire Générale du MCEI asbl,
Chemin des Cressonnières 16, 1325 Chaumont-Gistoux.
Tél: 010 68 13 63 GSM : 0475 355104 - Fax: 010 68 13 66 - E-mail mcei@skynet.be